



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
LABORA EN EL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE
HUARAL – 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. SIPÁN RIVERA, VICTOR ARTURO

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Dr. AYBAR HUAMANÍ, JUSTINIANO

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a todas las personas que colaboraron directamente con la realización del mismo, incluyendo a amigos, profesionales, maestros y docentes.

AGRADECIMIENTO

A Dios por facilitarme las oportunidades y la sabiduría para capacitarme y sacar provecho de ellas.

A mis familiares por su ayuda constante y valiosa.

A los directivos y colaboradores del hospital San Juan Bautista de Huaral.

RESUMEN

La presente investigación que lleva por título “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019” tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo que labora en dicho hospital. Para lograr este fin se desarrolló el estudio bajo un estudio de enfoque cuantitativo, por lo que se diseñaron dos cuestionarios sobre ambas variables tomando en cuenta sus respectivos indicadores tomando en cuenta sus respectivas dimensiones, los mismos que se aplicaron a 67 trabajadores administrativos. De este modo, el trabajo de investigación que se desarrolló fue de tipo descriptivo y correlacional. Entre sus resultados se obtuvo que predomina un 86,57% (58) del nivel medio de Gestión del Talento Humano y un 74,63% (50) del nivel alto de Desempeño Laboral. Se concluye que el 65,7% (44) del total de los trabajadores encuestados cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y a la vez presentan un nivel alto de Desempeño Laboral, por lo que existe una relación significativa media entre ambas variables, así como entre la Gestión del Talento Humano con tres de las dimensiones del Desempeño Laboral: Trabajo en equipo, Orientación al cliente y Decisión, pero no existe relación significativa con sus otras tres dimensiones: Liderazgo, Flexibilidad y Organización, por lo que se recomienda diseñar estrategias en los programas de la Gestión del Talento Humano.

Palabras claves: Gestión, talento humano, desempeño, laboral, trabajadores, administrativos, hospital.

ABSTRACT

The present research entitled "Management of human talent and work performance of the administrative staff working at the San Juan Bautista de Huaral hospital - 2019" has as its main objective to determine the relationship between the Management of Human Talent and the Work Performance of the staff administrative worker who works in said hospital. To achieve this end, the study was developed under a quantitative one, for which two questionnaires were designed on both variables taking into account their respective indicators taking into account their respective dimensions, the same ones that were applied to 67 administrative workers. In this way, the research work that was developed was descriptive and correlational. Among its results, it was obtained that 86.57% (58) of the medium level of Human Talent Management and 74.63% (50) of the high level of Labor Performance predominate. It is concluded that 65.7% (44) of the total workers surveyed have a medium level of Human Talent Management and at the same time present a high level of Labor Performance, so there is a significant average relationship between both variables, as well as between Human Talent Management with three of the Job Performance dimensions: Teamwork, Customer Orientation and Decision, but there is no significant relationship with its other three dimensions: Leadership, Flexibility and Organization, so it is recommended to design strategies in Human Talent Management programs.

Keywords: Management, human talent, performance, work, workers, administrative, hospital.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.3.1. Justificación teórica.....	19
1.3.2. Justificación práctica.....	19
1.3.3. Justificación metodológica.....	20
1.3.4. Justificación social.....	21
1.4. Objetivos de la investigación.....	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de investigación.....	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las variables.....	29
2.2.1. Gestión de talento humano.....	29
2.2.2. Desempeño laboral.....	43

2.3. Definición de términos básicos.....	54
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	60
3.1. Hipótesis de la investigación	60
3.1.1. Hipótesis general.....	60
3.1.2. Hipótesis específicas.....	60
3.2. Variables de estudio	61
3.2.1. Definición conceptual	63
3.2.2. Definición operacional	63
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	63
3.3.1. Tipo de investigación.....	64
3.3.2. Nivel de investigación.....	64
3.4. Diseño de la investigación.....	64
3.5. Población y muestra de estudio	65
3.5.1. Población.....	65
3.5.2. Muestra.....	65
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	66
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	66
3.7. Métodos de análisis de datos	69
3.8. Aspectos éticos.....	69
IV. RESULTADOS	71
4.1. Estadística descriptiva	71
4.1.1. Variable: Gestión del talento Humano	71
4.2. Estadística inferencial.....	83
4.2.1. Prueba de normalidad	83
4.2.2. Prueba de hipótesis.....	85
V. DISCUSIÓN.....	99
5.1. Análisis y descripción de resultados	99
VI. CONCLUSIONES.....	104
VII. RECOMENDACIONES	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
ANEXOS	115
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	116

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables	118
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	121
Anexo 4. Validación de instrumentos de medición	124
Anexo 5. Matriz de datos	140
Anexo 6. Propuesta de valor	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de las dimensiones de Gestión del Talento Humano según niveles	66
Tabla 2.	Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión del Talento Humano.....	67
Tabla 3.	Escala de valores para el cálculo de la confiabilidad del instrumento .	67
Tabla 4.	Valores de las dimensiones de Desempeño Laboral según niveles	68
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral	68
Tabla 6.	Nivel de incorporación.....	71
Tabla 7.	Nivel de capacitación	72
Tabla 8.	Nivel de evaluación de desempeño	73
Tabla 9.	Nivel de incentivos	74
Tabla 10.	Nivel de Gestión del Talento Humano	75
Tabla 11.	Nivel de trabajo en equipo	76
Tabla 12.	Nivel de orientación al cliente	77
Tabla 13.	Nivel de liderazgo.....	78
Tabla 14.	Nivel de flexibilidad	79
Tabla 15.	Nivel de organización.....	80
Tabla 16.	Nivel de decisión	81
Tabla 17.	Nivel de Desempeño Laboral.....	82
Tabla 18.	Prueba de normalidad.....	83
Tabla 19.	Interpretación de los coeficientes de Correlación de Pearson	84
Tabla 20.	Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de Desempeño Laboral.....	85
Tabla 21.	Prueba de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de Desempeño Laboral	86
Tabla 22.	Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de trabajo en equipo	87
Tabla 23.	Prueba de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de trabajo en equipo.....	88

Tabla 24. Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de orientación al cliente	89
Tabla 25. Prueba de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de orientación al cliente.....	90
Tabla 26. Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de liderazgo.....	91
Tabla 27. Prueba de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de liderazgo	92
Tabla 28. Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de flexibilidad.....	93
Tabla 29. Pruebas de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de flexibilidad.....	94
Tabla 30. Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de organización	95
Tabla 31. Pruebas de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de organización	96
Tabla 32. Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de decisión	97
Tabla 33. Pruebas de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de decisión	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de reclutamiento (Werther, 2008).....	32
Figura 2. Proceso de Gestión del Desempeño.	47
Figura 3. Nivel de incorporación.....	71
Figura 4. Nivel de capacitación	72
Figura 5. Nivel de evaluación de desempeño	73
Figura 6. Nivel de incentivos	74
Figura 7. Nivel de Gestión del Talento Humano	75
Figura 8. Nivel de trabajo en equipo	76
Figura 9. Nivel de orientación al cliente	77
Figura 10. Nivel de liderazgo.....	78
Figura 11. Nivel de flexibilidad	79
Figura 12. Nivel de organización.....	80
Figura 13. Nivel de decisión	81
Figura 14. Nivel de Desempeño Laboral.....	82

INTRODUCCIÓN

En nuestro tiempo, las organizaciones enfrentan diversas problemáticas, entre las cuales figuran las de carácter interno de sus trabajadores, independientemente del sector al que pertenezcan. Uno de los principales problemas es la falta de desempeño laboral, la cual proviene de insatisfacciones que inhiben el desarrollo de un trabajo creativo e innovador. Sin embargo, el éxito de una organización pasa siempre por el hecho de que se tomen decisiones acordes y correctas, para diversas áreas de la empresa, entre las que se encuentra el área de gestión de recursos humanos.

Así como cada persona tiene sus objetivos individuales, las empresas también cuentan con sus propios objetivos institucionales. Allí es donde entra en juego el papel de la gestión del talento humano, es decir, cuando tenemos que ser capaces de vincular los objetivos individuales con los objetivos organizacionales para poder llegar a la meta en común. Aunque se busca un equilibrio entre los individuos y la empresa, éste no podrá alcanzarse por completo, ya que las necesidades, los objetivos y las relaciones de poder varían, de modo que la adaptación es un proceso de cambio y de ajustes continuos.

Los trabajadores cumplen un papel fundamental en las empresas, ya que son el activo más importante de la organización. Así como las organizaciones necesitan de las personas para poder existir, las personas también necesitan de ellas como fuente de recursos para vivir, es decir se necesitan recíprocamente.

En el presente estudio se analizará la problemática existente respecto a la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de las áreas u oficinas administrativas que laboran en el Hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019, en la cual actualmente los trabajadores muestran grados de insatisfacción en su ambiente laboral, ya que el área de recursos humanos realiza acciones mínimas por mantener el bienestar de sus trabajadores.

La gestión de talento humano se debe centrar en ayudar y mejorar al máximo el talento del grupo y equipo laboral con el que cuenta el Hospital San Juan Bautista

de Huaral, manteniendo como prioridad el desarrollo profesional de sus trabajadores.

En las teorías planteadas en el estudio, diversos autores mencionan sus distintos puntos de vista, los cuales respaldan el presente estudio, a la vez que se solidarizan a establecer alternativas para resolver los problemas existentes en el Hospital San Juan Bautista de Huaral.

Por tofo lo anteriormente señalado, la finalidad de la presente investigación se enmarca en analizar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral. A través de este análisis se puede determinar prioritariamente la relevancia de gestionar apropiadamente el talento humano dentro de una institución de salud, ya que el conjunto humano es la base para el desarrollo de una organización.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El manejo de la gestión de personal ha evolucionado en el transcurso del tiempo, si bien anteriormente el personal se consideraba un rango entre los costos que debía mantenerse reducido en lo posible, en la actualidad las instituciones le brindan prioridad al recurso humano para el correcto funcionamiento de la misma. Esta actualización en el enfoque del recurso humano ha permitido integrar al personal para que desarrolle de manera eficiente las labores correspondientes para que la institución pueda desenvolverse de manera adecuada permitiendo su desarrollo. De esta manera que se ejecuten acciones proactivas que de manera planificada puedan resolver cualquier tipo de problemática que pueda presentarse.

Es así como en el Perú, el MINSA (Ministerio de Salud), recibiendo la ayuda del Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud-PARSALUD II, se ha encargado de integrar el recurso humano para su función eficiente. De este modo la puesta en marcha del programas como PARSALUD II en las entidades estatales de salud desarrolló una articulación entre las metas de los gobiernos regionales con las del MINSA por medio de convenios, los cuales no solo facilitó la puesta en marcha de proyectos de infraestructura, sino además proporcionó una “mejora en el servicio del centro de salud, levantamiento de información para toma de decisiones a nivel de enfermedades que requieren seguimiento continuo, así como el soporte administrativo o de asesoría a las entidades que así lo requieran” (Ministerio de Salud, 2015, p. 19).

A pesar de esto, lamentablemente el problema de la escasez de personal salud sigue si bien es de por sí un grave problema, por otro lado, es evidente un exceso de personal administrativo. “Mientras que en Canadá, Uruguay y Paraguay existen 16, cinco y tres médicos por cada trabajador administrativo, respectivamente; en Perú, esta relación incluso se invierte, con tres administrativos por cada médico” (Soto, 2019, p. 305).

El MINSA apoya su enfoque en el recurso humano en un marco legal que lo respalda gracias al Servicio Civil Peruano y a su vez un marco con bases teóricas

que se ha encargado de clasificar la gestión de los recursos humanos. Una buena gestión de recursos humanos en salud es condición necesaria para el desempeño adecuado del sistema de salud y el logro de resultados sanitarios expresados en una población saludable. En el marco de la descentralización, el modelo de gestión de recursos humanos en salud debe describir las características de cada uno de los subsistemas que lo conforman, así como su dinámica de integración o interdependencia.

La gestión del recurso humano no ha sido la más óptima en los últimos años, incrementando por una parte, el contrato de personal que no cuenta con un perfil, capacidad y compromiso en las actividades dirigidas a la salud de la población, asimismo se contrató más personal administrativo que asistencial, inadecuada distribución del recurso, destinando empleados a establecimientos que ya cuentan con gran cantidad de personal y desabasteciendo a establecimientos que carecen de médicos, enfermeras, obstetras y otros (Valentín, 2017, p. 3).

Las acciones de control y evaluación al personal no se realizan teniendo en cuenta los parámetros establecidos y enfocados al logro de metas y objetivos institucionales, por el contrario, se evalúa al personal más por intereses de partidos políticos de turno, generando el incumplimiento de los horarios de trabajo y una deficiente atención en los establecimientos de salud.

No se tiene una política de incentivos dirigidos al personal que cumple con sus funciones y se compromete con el logro de las metas institucionales, a quienes se debería reconocer con documentos públicos, capacitaciones, pasantías entre otros, y tener personal motivado e identificado con la institución.

La intromisión política en aspectos de recursos humanos, contrataciones, compras y acaparamiento de cargos, sumado a esto la desorganización de las Instituciones, personal no capacitado, entre otros, ha generado desconfianza, desmotivación, que a la vez se refleja en un deficiente desempeño laboral.

La inadecuada dirección y organización de las sedes administrativas y establecimientos de salud, genera que los cargos de confianza y jefaturas importantes se ocupen por personal no calificado, con poca experiencia y conocimiento del cargo, improvisando acciones que con el tiempo perjudican a las

instituciones y sobre todo en la atención de salud de la población adscrita (Valentín, 2017, p. 4).

Este sistema problemático, se sustenta en la necesidad de conocer una implementación en la gestión del talento humano considerando al personal administrativo que pueda redundar en un mayor desempeño laboral, y por tanto en la eficiencia del sector salud en general, con la posibilidad de coadyuvar a los objetivos estratégicos.

Por ello, la presente investigación pretende conocer y describir la existencia de la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, y proporcionar las recomendaciones adecuadas para implementar estrategias, modelos, programas de gestión del talento humano, pero sobre todo aportar el insumo necesario para la adecuada toma de decisiones, siendo todas las razones expuestas suficientes argumentos, para tomar como desafío el desarrollo de la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

OG ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y el desempeño laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019?

PE 2 ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y la Orientación al Cliente del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019?

PE 3 ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y el Liderazgo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019?

PE 4 ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y la Flexibilidad del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019?

PE 5 ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y la Organización del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019?

PE 6 ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y la Decisión del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente, en la búsqueda de la relación entre la gestión del talento humano relacionado al desempeño laboral en el personal administrativo que labora en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, fijándose el interés y enfatizándose sobre el análisis de las dimensiones de la variable independiente “Desempeño laboral” que se relaciona respecto la variable “Gestión del talento humano”. Estas dos variables se interrelacionan en el marco de la ciencia de la Administración y ayuda a analizar las reacciones de las tareas realizadas en un ambiente laboral, según se gestione desde sus talentos al personal que labora en las oficinas administrativas del Hospital San Juan Bautista de Huaral, quienes son objetos de estudio en la investigación.

1.3.2. Justificación práctica

En la práctica esta investigación se justifica a partir del aporte al conocimiento existente sobre la relación entre la gestión de talento humano relacionada al desempeño laboral del personal administrativo que trabaja en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, así como la aplicación de los instrumentos de recopilación de información, diseñados convenientemente y cuyos resultados podrán sistematizarse en propuestas para ser incorporadas como conocimiento contrastable con futuras investigaciones, dado que se estaría demostrando la hipótesis de que, a menor nivel de gestión del talento humano, redundará en un

menor nivel de desempeño laboral en el personal que trabaja en las oficinas administrativas que corresponden al Hospital San Juan Bautista de Huaral. En este sentido, en la práctica se observa la necesidad de conocer el tipo de relación entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral en el ejercicio de sus funciones. Es así, que el presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad de identificar los factores de la gestión del talento humano, a fin de que se propongan acciones para la promoción de sus capacidades y así se eleven los niveles de esta gestión del talento y así mejorar el nivel de su desempeño en sus labores u obligaciones encargadas en el entorno de trabajo.

1.3.3. Justificación metodológica

Metodológicamente se justifica el estudio en el hecho que se ha considerado un propio diseño de los instrumentos para las mediciones de la variable Gestión de Talento Humano y para la variable Desempeño laboral para ser aplicada en personal administrativo que labora en un centro hospitalario, para lo cual se han analizado previamente otros estudios en los que se intervienen muestras con similares rasgos a los de esta investigación, para luego adaptarlos y aplicarlos previa comprobación de su idoneidad y efectividad. Para el diseño del Cuestionario relacionado a la Gestión del Talento Humano se ha considerado la adecuación de los ítems de cada una de sus cuatro dimensiones: Incorporación, capacitación, evaluación del desempeño e incentivos, los cuales tienen trascendencia y son determinantes de manera marcada sobre los trabajadores de las áreas administrativas de dicho hospital como centro de labores. Asimismo, la investigación se realiza bajo la necesidad de medir en qué nivel se ve afectado el desempeño laboral en el personal administrativo que labora en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, pese a los factores limitantes, estresores y desmotivadores que experimentan de manera continua (persistente por horas) y de manera constante (permanente, a diario o de manera repetitiva cada cierto rango de tiempo), significando una desnivelación y perjuicio en sus labores, debido a que los factores motivadores e incentivos de las capacidades se empleen para un mejor desempeño en su centro de trabajo, puede ser predictor de una creciente medida de la adquisición de requerimientos y del fortalecimiento de los factores que determinen el nivel de la gestión del talento humano vaya adquiriendo en la población limeña.

1.3.4. Justificación social

Este estudio justifica su importancia social en la medida que se requiere que el talento humano impacte en la mejora de su desempeño laboral, en el mundo presente caracterizado por relaciones personales y comerciales globalizadas. Para ello, es imprescindible dotar de conocimientos, poseer constantes actualizaciones y desarrollar nuevas o más amplias capacidades, y todo esto, al ritmo de la vanguardia de las innovaciones tecnológicas. De este modo, se podrá afrontar las diversas problemáticas en el trabajo aportando soluciones favorables, ya que a través de esta investigación se podrá encontrar no solo el estudio de los factores y especialmente a la gestión del talento humano como factor principal, sino también, se disciernen propuestas para una mejor realización del personal dentro del trabajo.

Como resultado de ello, más organizaciones públicas y privadas pueden propiciar un cambio organizacional, tomando en cuenta a la motivación como un agente desarrollador del talento humano. La buena o la mala imagen ante la sociedad de una determinada organización, es sobre el desenvolvimiento y la capacidad de desarrollo del personal. En muchas organizaciones se ve al talento humano como un objeto o cosa y no se considera en su verdadera dimensión. En vista que, la administración de recursos humanos está orientada a planificar, organizar, dirigir y controlar técnicas que permitan un adecuado desempeño de las personas en las organizaciones; el talento humano es el único ser que después de una capacitación y entrenamiento nos puede generar mayor productividad con mayor eficacia y eficiencia utilizando adecuadamente los recursos necesarios y brindar una atención más fluida a los usuarios.

De acuerdo al nuevo enfoque de la gestión de los recursos humanos, las instituciones se han encargado de actualizar cada rol y actividades a cumplir por parte del personal, todo esto con el fin exclusivo de aprovechar las capacidades de cada individuo y así alcanzar un desempeño óptimo de las corporaciones que la conviertan en un ente competitivo.

Siendo el talento humano, el elemento más indispensable de toda organización, cuenta con diversas técnicas, habilidades y destrezas para mostrar como resultado un mejor desempeño laboral, por lo tanto, es primordial invertir en

ello como lo hacen las otras organizaciones que pretende diferenciarse de las demás, destacando así, su importancia de la presente investigación.

Esta investigación cuenta con los permisos necesarios gracias a la jefatura, esto la convierte en un trabajo posible de realizar en la vía económica y de manera funcional. Una vez que se hayan obtenido los resultados, éstos serán compartidos con la institución.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

OE 2 Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Orientación al Cliente del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

OE 3 Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y el Liderazgo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

OE 4 Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Flexibilidad del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

OE 5 Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Organización del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

OE 6 Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Decisión del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Asencios (2016) en Trujillo, llevó a cabo una investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016” (*Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, Lima, 2017*), con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, 2016. El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 135 servidores administrativos nombrados del régimen laboral 276 del Hospital Nacional Hipólito Unanue, la muestra por 100 servidores de las áreas administrativas del Hospital Nacional Hipólito Unanue y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, en escala de Likert que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico (Alfa de Cronbach, KR-22). Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) la gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (b) la admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (c) las capacidades tuvieron una relación positiva moderada con el desempeño laboral; y (d) la compensación de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral.

Rojas y Vílchez (2018) en Lima, realizó una investigación titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018” (*Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de Salud por la Universidad Norbert Wiener, Lima, 2018*), con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de

diseño no experimental y nivel correlacional, en el Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús durante el mes de enero del 2018, donde participaron 50 trabajadores del Puesto que cumplieron con los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la observación, entrevista y encuesta, y el instrumento a través de un cuestionario validado por juicio de expertos de la autora Kiember Inca Allccahuaman. Para el procesamiento de información, se empleó el programa SPSS versión 22 y Excel. Los resultados reveló que existe relación estadísticamente significativa según $p=0,000$ entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús, existe relación estadísticamente significativa según $p=0,007$ entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús; por último, existe relación estadísticamente significativa según $p=0,007$ entre gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

Valentín (2017) en Lima, Perú realizó una investigación titulada “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016” (*Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración por la Universidad Garcilaso de la Vega, Lima, 2017*), con el objetivo de determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Para su desarrollo se utilizó el tipo de estudio no experimental transversal, de nivel explicativo, debido a que la investigación se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, y solo se observan en su ambiente natural, en un momento para después describir, analizar y determinar la influencia de las variables de estudio. La población de estudio estuvo conformada por el personal asistencial y administrativo del ámbito de la Red de Salud Huaylas Sur, en un número de 161 personas, a quienes se les aplicó la encuesta sobre gestión del talento humano y desempeño laboral; para el análisis de los datos se empleó tablas de contingencia, gráfico de barras, análisis estadísticos: Prueba de Chi – cuadrado. Según las pruebas estadísticas, se concluye que el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es altamente significativa

Nolberto (2017) en Huánuco, Perú, realizó una investigación titulada “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017” (*Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración por la Universidad de Huánuco, Huánuco, 2017*), con el objetivo de determinar la existencia de Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017. El objetivo principal, es determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui. Las dimensiones que se emplearon para la investigación son la selección de personal que tiene el objetivo de contratar a los más idóneos para el puesto de trabajo; así como la capacitación de personal, cada individuo necesita una actualización y adaptación a los cambios tecnológicos, además para la calidad de vida de trabajo se debe adecuar los ambientes, para mejorar su desenvolvimiento profesional aplicando el trabajo en equipo para responder de manera eficaz a las necesidades del usuario. Se encuestó a 145 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, con el propósito de conocer su opinión acerca de la Gestión del Talento Humano; del mismo modo se realizó la evaluación de desempeño para determinar el nivel de desempeño del personal. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través del aplicativo SPSS. La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano

Guillermo (2015) en Trujillo, Perú llevó a cabo una investigación titulada “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa informática Spirall Computer SAC Pacasmayo” (*Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración por la Universidad Nacional de Trujillo, Lima, 2015*), con el objetivo de demostrar la relevancia del análisis de estas dos variables. Se utilizó el diseño descriptivo transeccional estadístico. Se aplicó una encuesta de 23 preguntas al personal de 14 empleados. Como resultado se obtiene que la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa. Se concluye principalmente que la gestión del talento humano, incide favorablemente en el desempeño de los trabajadores, se convierte

en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios.

Casma (2015) en Lima, Perú realizó una investigación titulada “Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistemas, Surco-Lima, año 2015” (*Tesis para optar el grado académico de magíster en Administración por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, 2015*), con el objetivo de estudiar la relación de la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistemas, Surco-Lima, año 2015. La muestra estuvo constituida por 84 trabajadores. Los resultados fueron analizados en el nivel descriptivo, en donde se han utilizado frecuencias y porcentajes y en el nivel inferencial, en donde se ha hecho uso de la estadística paramétrica y como tal se ha utilizado el coeficiente de correlación de r de Pearson. Los resultados indican que la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral se expresan predominantemente en un nivel medio. Asimismo, existe relación significativa entre las variables estudiadas

2.1.2. Antecedentes internacionales

Florencia (2016) realizó una investigación titulada “Modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral del IESS de Babahoyo” (*Tesis para la obtención del título de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios por la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, 2016*), con el objetivo de elaborar un modelo de gestión del talento humano que permita evaluar el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial IESS de Babahoyo. El tipo de investigación es cualitativa-cuantitativa, documental y descriptiva. Se aplicó un cuestionario de 10 preguntas a 20 empleados que laboran en la Dirección Provincial del IESS. Entre sus principales conclusiones se menciona que se ha realizado una propuesta de cuestionario de 49 preguntas especificando 7 estrategias que se debe considerar para evaluar el desempeño laboral.

Travez (2015) en Ambato, Ecuador, realizó una investigación titulada “La gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en el nivel operacional de la empresa Multisa de la ciudad de Latacunga provincia de

Cotopaxi” (*Informe final del trabajo de graduación o titulación previo a la obtención del título de licenciado en Ciencias de la Educación con mención en Psicólogo Industrial por la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, 2015*), con el objetivo de Analizarla Gestión del Talento Humano y el rendimiento laboral de los colaboradores en el nivel operacional de la empresa Multisa de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi. El tipo de investigación es exploratorio, descriptivo y correlacional. Se aplicó para ello un cuestionario elaborado con preguntas cerradas a 100 trabajadores, obteniendo como conclusión que la empresa Multisa no cuenta con un manejo adecuado de la gestión del talento humano en las áreas de reclutamiento, selección, retención de personal y evaluación de desempeño.

Moreira (2015) en Quevedo, Ecuador, llevó a cabo una investigación titulada “Gestión del talento humano y su relación en el desempeño laboral en la Unidad Distrital de Educación Quevedo Mocache 12D03, Cantón Quevedo, año 2014” (*Tesis previa a la obtención del título de ingeniería en Gestión Empresarial por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador, 2015*), con el objetivo de Evaluar la Gestión del Talento Humano en la Unidad Distrital de Educación Quevedo – Mocache 12D03. El tipo de investigación utilizado es exploratorio descriptivo, por lo que se aplicó un cuestionario de 12 preguntas a 31 trabajadores, entre los que se encuentran directivos de área y personal administrativo, así como una entrevista al director de dicha institución. Entre sus conclusiones se señala que se logró identificar que, en cuanto a los hábitos del personal, la interactividad en el ambiente de trabajo no en todos los departamentos proporciona un clima laboral apropiado y que con la implementación de las ventajas adecuadas se pueda reconocer las cualidades de cada uno de las personas que laboran en los departamentos, para así lograr un óptimo desempeño.

Caicedo (2015) en Babahoyo, Ecuador, realizó una investigación titulada “Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo” (Tesis de grado previo a la obtención del título de magister en Administración de Empresas por la Universidad Técnica de Babahoyo) con el objetivo de proponer un modelo de gestión de talento humano que permita la evaluación de desempeño laboral de los empleados en el Centro Comercial El

Paseo Shopping Babahoyo. Se utilizó el enfoque cuantitativo para aplicar el cuestionario a 15 clientes que utilizan y frecuentan el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo. Entre sus conclusiones se observa que el trabajo en equipo se ejecuta en término medio por cuanto los empleados en su mayoría no acepta sugerencias de los compañeros, predomina factores personales que institucionales. También, la satisfacción personal de los empleados se promedia en términos normales, sin embargo, la empresa necesita incentivar al personal con cursos y seminarios de capacitación para incrementar sus competencias laborables. Finalmente, los reconocimientos y los logros entregados por la empresa públicamente son aceptados y miden grados de satisfacción aceptables, sin embargo, el estímulo monetario es gratificante cuando la meta se ha cumplido.

Muñoz (2015) en Babahoyo, Ecuador, llevó a cabo una investigación titulada “Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo” con el objetivo de desarrollar un análisis a la Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo. Bajo un enfoque mixto se utiliza tanto el enfoque cualitativo con los tipos de investigación bibliográfica-documental e investigación de campo, como el enfoque cuantitativo con los tipos descriptivo, explicativo y correlacional. Asimismo, se aplicaron las técnicas de observación y encuesta. Un cuestionario de 10 preguntas se aplicó a una muestra de 53 trabajadores administrativos y otro cuestionario de 10 preguntas a una muestra de 188 usuarios. Se concluye que la Gestión del Talento Humano, está incidiendo en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo, lo que demuestra que no existe eficiencia y eficacia en la prestación del servicio al usuario de esta casa de salud. Asimismo, los usuarios no están conformes con la calidad del servicio prestado por el personal administrativo que los atienden de manera directa, esto afecta a la imagen del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la ciudad de Babahoyo.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Gestión de talento humano

Para Chiavenato (2009):

La gestión del talento humano no es más que una agrupación de normas que unen las medidas políticas y reglas prácticas que establecen la manera que el personal gestionará la forma donde se realizará el manejo de la selección, el reclutamiento y la evaluación del desempeño del talento humano.

Para Vásquez y Lara (2009):

Los trabajadores de la empresa deben estar sujetos a un compromiso en el que a través de una serie de medidas puedan alcanzar los objetivos pautados por la empresa, quien deberá otorgar menos prioridad a las jerarquías o mandatos del personal de alto rango.

Castillo (2016) explica que:

Cada personal cuenta con características individuales que deben ser desarrolladas y puestas en prácticas para que de este modo, no solo permitir que la empresa se beneficie con las cualidades del trabajador, sino que se pueda garantizar la productividad y el crecimiento del talento humano.

2.2.1.1. Administración de recursos humanos.

- 1) La gestión de recursos humanos comprende procesos como el reclutamiento, selección del personal, la formación del mismo y la forma en que estos evolucionarán y desarrollarán su desempeño, para esto, la administración de recursos humanos maneja una serie de políticas y reglas prácticas para dirigir estos procedimientos.
- 2) Esta administración de enfoca en desarrollar de forma eficaz a los empleados, desde la manera de integrarlos en el proceso hasta cómo serán remunerados. En este sentido, el administrador de la empresa es una pieza fundamental en la gestión de los recursos humanos.

- 3) La administración de recursos humanos también se encarga de establecer cómo se desarrollan las relaciones en el entorno laboral que influirán en el desempeño de los empleados y de la institución.
- 4) Siendo el talento humano una de las partes más importantes de las organizaciones, la Administración de Recursos Humanos se encarga de desarrollar los mismos integrándolos en los procesos de los entes corporativos.
- 5) La ARH es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrados de procesos y que cuida al capital humano de las organizaciones dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito. (Chiavenato E. , 2009)

2.2.1.2. Importancia de los recursos humanos.

El recurso humano de una empresa debe estar entrenado y capacitado para actuar de manera eficaz ante los desafíos que presente la institución, de forma que logre cumplir con los parámetros de trabajo y alcance cierto nivel de satisfacción, ahí radica la importancia de los recursos humanos. Es el personal, el talento humano, quien da vida a las organizaciones. Quienes pueden responder por los alcances y por los inconvenientes que puedan surgir, de tal modo, que el personal combina su formación y sus habilidades para hacer lo mejor en pro del desarrollo de las instituciones. El éxito de una organización está estrechamente relacionado con la calidad y el bienestar de su personal, de nada sirviera que la empresa contase con equipos y tecnología de alta gama, si su personal no se encuentra en óptimas condiciones. Es el recurso humano quien da vida a la empresa, gracias a sus habilidades y aptitudes, el personal permite que la empresa pueda distinguirse entre otras organizaciones y de este modo, se logra una relación de beneficios en la que la institución y su personal se benefician mutuamente.

De esta forma, es adecuado afirmar que el personal es quien brinda vida a la empresa, quien a través del desarrollo de sus capacidades puede lograr que las corporaciones puedan alcanzar su máxima productividad. (Cruz R. , 2013)

2.2.1.3. Dimensiones de la gestión de talento humano.

En base a los procesos planteados por Chiavenato (2009), para el presente estudio se ha integrado algunos de ellos por tener similitud o estar contenido uno en otro, obteniendo los siguientes indicadores:

2.2.1.3.1. Incorporación o reclutamiento.

El proceso de incorporación actúa como un filtro que permite que solo aquellos que cuenten con las características requeridas sean quienes ingresen a ocupar el cargo de trabajo. El proceso de selección y la incorporación buscan a aquellos candidatos más altos para el desarrollo de actividades laborales en la empresa, permitiendo mayor eficiencia y mejorar el desempeño humano. De lo contrario, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer.

Vásquez y Lara (2009) consideran al proceso de incorporar a un personal dentro de una organización laboral como:

Acción eminentemente de carácter formal, que debe cumplirse teniendo en cuenta las necesidades de la organización contratante; perfil técnico y profesional del que va asumir el cargo, los mismos que deben ser rigurosamente evaluados básicamente por dos especialistas como un psicólogo y un profesional del campo a desempeñar.

A) Proceso de reclutamiento:

Los reclutadores se encargarán de realizar un proceso de reclutamiento en el que sujeto a la petición de la dirección de la corporación, se identifican las vacantes necesarias y se trabaja para cubrir lo que la empresa necesite en cuanto a personal se refiere. La persona encargada de reclutar se encargará de establecer el perfil del personal requerido, para esto, el reclutador manejará no solo el perfil del personal deseado, sino también, las funciones que se aspira este deban cumplir en la corporación. De este modo, el proceso estará enfocado de manera correcta para escoger al candidato idóneo.

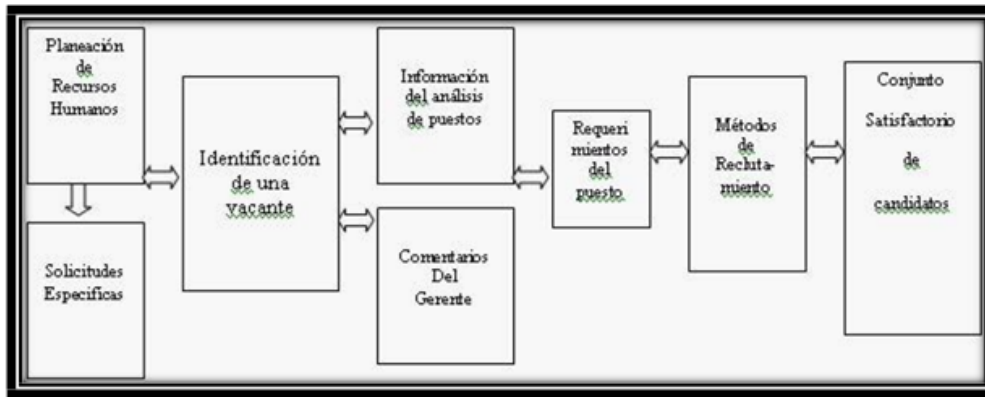


Figura 1. Proceso de reclutamiento (Werther, 2008)
Fuentes de reclutamiento

1) Interno

De manera interna, esta fuente de reclutamiento permite el estudio del personal que ya labora en la empresa, bien sea si se trata de un ascenso o una organización interna, el personal ya cuenta con conocimiento sobre las labores dentro de la institución.

Con lo que respecta al proceso del reclutamiento interno, son los gerentes quienes por lo general se encargan de manejar el procedimiento.

Las fuentes de reclutamiento interno más conocidas son las siguientes:

- **Los programas de promoción del personal brindan la información necesaria** acerca de las vacantes disponibles, además de establecer los requisitos que deben tener para poder aspirar por el nuevo cargo.

El personal podrá obtener la información sobre las nuevas vacantes a través de boletines que podrán circular de forma constante mediante vía electrónica o expuestos en áreas comunes.

- **Empleados que se retiran.** Otra señal que indica una vacante a ocupar son los empleados que se retiran de la empresa, ya que estos puestos al quedar libres, pueden llegar a ser cubiertos por el personal que labora en la empresa. Las razones que obligan al empleado a retirarse de la empresa pueden ser diversas, sin embargo, las referencias de otros empleados y las recomendaciones de los mismos, pueden contribuir a que éstos se reintegren nuevamente.

- **Recomendaciones y referencias de los empleados.** Las razones que obligan al empleado a retirarse de la empresa pueden ser diversas, sin embargo, las referencias de otros empleados y las recomendaciones de los mismos, pueden contribuir a que éstos se reintegren nuevamente.

2) Externo:

El personal recomendado tiene la oportunidad de recibir una información más concreta sobre las labores a realizar en el puesto que este desea ocupar. Como fuente externa, si la vacante no logró ser ocupada por personal que labora en la empresa, el departamento de recursos humanos se encargará de realizar la búsqueda de los candidatos para cubrir el puesto.

a) Candidatos espontáneos.

Por lo general, quienes aspiren a laborar con una empresa o cubrir una vacante dentro de la misma, enviarán solicitudes de empleo a la compañía o se acercarán hasta las instalaciones de la misma, teniendo la oportunidad de completar un formulario en el que especifiquen cuáles son sus intereses y sus habilidades para el puesto aspirado.

b) Referencias de otros empleados.

En el proceso de selección, los empleados pueden brindar referencias de individuos con las capacidades necesarias para cubrir la vacante disponible, esto representa una ventaja ante la solicitud de empleo regular puesto que beneficia a quienes aspiran el puesto.

Una de las formas más comunes de solicitar personal es a través de los anuncios de empleo, esto permite que las empresas especifiquen sus requerimientos, sin embargo, presenta desventajas en la que la empresa pueda recibir un sinnúmero de solicitudes de empleo o en caso contrario obtener pocas respuestas.

- **Desventajas.**

Puede ocurrir que los candidatos posibles estén laborando en el área, sin embargo, al ubicar a la empresa que dispone de vacantes se hace imposible

encontrar candidatos que ocupen el lugar de un empleado, esto podrá evitarse realizando un aviso que no posea identificación y que solicite que el aspirante haga llegar su resumen curricular a la empresa.

- **Aspectos generales a considerar de un anuncio de periódico.**

A través de los anuncios de periódicos se podrán realizar convocatorias que deben estar enfocadas en el candidato a buscar y no en lo que requiere la empresa, esto para evitar que el costo del anuncio sea minimizado. El anuncio del periódico debe contener 3 características que lo harán el anuncio idóneo:

- Debe establecer cuáles son las responsabilidades a cumplir en el empleo.
- La forma en la que el aspirante deberá responder al empleo y hacerle saber cuáles son los requisitos que debe presentar.
- Tanto los requisitos académicos como las actividades que el aspirante debe cumplir en el cargo que desea ocupar.

c) Anuncios de periódicos. Medios impresos como las revistas especializadas y la prensa, conforman una alternativa eficazmente para identificar a los candidatos a un puesto. Los avisos aquí presentados tienen un mayor alcance lo que permite una mejor respuesta.

d) Agencia de empleo. De tal forma, las compañías conectan a la vacante disponible con los aspirantes que tienen alcance a las ofertas y a través de la publicidad. La agencia permite que el candidato pueda presentarse en las oficinas de la empresa y tener contacto directo. La agencia maneja diversas tarifas, sin embargo, la más conocida corresponde a un mes del sueldo o a un equivalente del 10% de las ganancias anuales del empleado. Esto puede variar de acuerdo a las agencias.

e) Compañías de identificación de personal a nivel ejecutivo. Las agencias se pueden especializar en la búsqueda de personal específico de acuerdo a las necesidades de la empresa.

f) Instituciones educativas. Las instituciones educativas constituyen a su vez una fuente eficaz para la búsqueda de aspirantes jóvenes quienes tendrán exigencias promedio en cuanto a salarios.

- g) Asociaciones profesionales.** Sin embargo, las asociaciones profesionales también se encargan de establecer planes que promuevan fuentes de empleo entre los profesionales afiliados. A través de los avisos clasificados ubicado en periódicos y revistas, el profesional podrá estar al tanto de las vacantes disponibles en su campo, por ende, le permite estar actualizado con respecto a ofertas laborales.
- h) Sindicatos.** Si el reclutador tiene conocimiento de los reglamentos sindicales, esto le permitirá encontrar a personal técnico y obrero que puedan sumarse a las ofertas de empleo establecidas.
- i) Agencias de suministro de personal temporal.** Estas agencias permiten agilizar el procedimiento para suministrar el personal idóneo y el monto por los servicios ofrecidos.
- j) Personal de medio tiempo.** También se puede hablar del personal dispuesto a laborar por medio tiempo, sin embargo, las empresas aún muestran cierta resistencia ante un personal que no podrá manejar un vínculo laboral estable.
- k) Entidades estatales.** Es frecuente que las instituciones oficiales manejen estadísticas e información sobre los niveles de empleos disponibles en los diferentes campos de trabajo, además de información sobre las condiciones laborales en distintas regiones del país.
- l) Ferias de trabajo.** Las ferias de trabajo conforman una herramienta innovadora a la hora de buscar y ofrecer empleo, sin embargo, han sido poco aprovechados por las empresas. (Werther, 2008, p. 173)

B) Selección de personal

Chiavenato (2011) define la selección de personal como un proceso en el que la organización escoge a un aspirante que reúna los requisitos necesarios entre una lista de candidatos.

Chiavenato (2009) sostiene que esta selección se encargará de escoger los candidatos que reúnan las cualidades y aptitudes anheladas por la empresa para el desarrollo de las competencias dentro del ámbito profesional.

Gómez, Balkin y Cardy (2008) establecen que en este proceso se define a quién se debe contratar para cumplir con las actividades profesionales o a quién se debe descartar del cargo.

En el proceso de selección se escoge entre varios candidatos, al más idóneo para desempeñar las actividades de cada puesto.

Deberá someterse a una entrevista con el reclutador quien podrá elaborar un estudio del perfil del aspirante a través de pruebas psicométricas. Investigar las referencias personales y laborales permitirá obtener información pertinente sobre el candidato en cuanto a sus antecedentes profesionales, lo que influirá en el proceso de selección.

C) Selección del candidato

Algunos reclutadores elaboran un estudio socioeconómico que busca acercarse más al candidato en cuanto a sus espacios de desenvolvimiento. Una vez elaborado el proceso de selección se le informa al candidato si este fue exitoso y se procede a la contratación.

Si el proceso de selección trajo como resultado a dos o más candidatos con un óptimo resultado, serán el reclutador en conjunto con el jefe inmediato quienes a través de un análisis podrán escoger al aspirante que mejor se ajuste a la oferta de trabajo. (Cruz F. , 2013)

2.2.1.3.2. Capacitación y desarrollo.

Para obtener un personal apto y con las mejores competencias es necesario un proceso de capacitación. Esta permite que mejore el desempeño del personal dentro de la organización. Es el proceso de mayor importancia en la administración de recursos humanos. La capacitación se diseña con el objeto de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que necesitan para el buen desempeño.

Robbins y De Cenzo (2002) señalan que la capacitación y desarrollo se trata de estimular aquellas habilidades individuales de los empleados para conducirlos hacia la productividad dentro de la empresa.

Estas herramientas cumplen un factor de importancia en el Sistema Nacional de Salud, puesto que constituye una herramienta de trabajo que ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores de la salud.

Se realiza un enfoque en el adiestramiento de aquellos individuos graduados y que aún no cuentan con formación profesional para moldear sus competencias y mejorar su entrada en el campo laboral. La modernidad influye en transformaciones en el regimiento de la estructura de las actividades de capacitación, así como en sus funciones lo que hace de esta un reto que enfrentar con perspectivas diferentes.

En la selección de personal, el problema ético no está en seleccionar, sino en cómo se realiza la selección, ahí estriba el comportamiento ético del proceso, en las políticas, en los objetivos, en el proceder de las personas; esto enfatiza la necesidad de contar con principios que guíen el proceso de selección personal, que tienen entre sus objetivos fundamentales los siguientes:

- Evaluar, clasificar, orientar, seleccionar y contratar a los candidatos en función de la formación y desarrollo de los mismos.
- Suministrar a las organizaciones la fuerza de trabajo con la calidad necesaria que le permita alcanzar los objetivos de la organización.
- Optimizar la interrelación hombre trabajo con la finalidad de lograr niveles superiores de eficiencia, eficacia y satisfacción laboral (Fermín, 2011).

A) Calidad de capacitación.

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos. El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos:

- 1) Constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados.
- 2) Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa.

Además de estas dos cuestiones se debe constatar si las técnicas de capacitación son eficaces para alcanzar los objetivos propuestos. (Chiavenato, I., 2011, p. 403)

B) Utilización óptima de resultados.

La evaluación de los resultados de la capacitación se puede hacer en tres niveles, a saber:

- 1) Evaluación a nivel organizacional. En este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:
 - a) Aumento en la eficacia organizacional.
 - b) Mejora de la imagen de la empresa.
 - c) Mejora del clima organizacional.
 - d) Mejora en la relación entre la empresa y los empleados.
 - e) Apoyo del cambio y la innovación.
 - f) Aumento de la eficiencia, entre otros.
- 2) Evaluación a nivel de los recursos humanos. En este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:
 - a) Reducción de la rotación de personal.
 - b) Reducción del ausentismo.
 - c) Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
 - d) Aumento de las habilidades de las personas.
 - e) Aumento del conocimiento de las personas.
 - f) Cambio de actitudes y conductas de las personas, etcétera.
- 3) Evaluación a nivel de las tareas y operaciones. En este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:
 - a) Aumento de la productividad.
 - b) Mejora en la calidad de los productos y servicios.
 - c) Reducción del flujo de la producción.
 - d) Mejora en la atención al cliente.
 - e) Reducción del índice de accidentes.
 - f) Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos, entre otros.

Desde un punto de vista más amplio, la capacitación parece ser una respuesta lógica a un cuadro de condiciones ambientales cambiantes y a los nuevos requisitos para la supervivencia y el crecimiento de las organizaciones. Los criterios de eficacia de la capacitación se vuelven

significativos cuando son considerados en conjunto con los cambios en el ambiente organizacional y en las demandas sobre la organización. (Chiavenato, I., 2011, pp. 403-404)

2.2.1.3.3. Evaluación

El desempeño del personal debe ser valorado a través de una evaluación que verifique la forma en la que cada trabajador maneja sus competencias, de este modo se juzgan los aportes que el empleado realiza a la organización. El incentivo se trata de la recompensa, bien sea tangible o intangible que reciba el personal que labora en la empresa.

A) Calidad en la evaluación.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. Algunos de estos conceptos son intercambiables. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. Esto depende de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización. (Chiavenato, I., 2011, pp. 342-343)

B) Análisis de resultados.

Los motores del desempeño organizacional son las medidas de los resultados intermedios, como la productividad, la calidad, la innovación y la satisfacción del cliente. Los resultados del negocio se alcanzan en razón del desempeño organizacional. Son indicadores de resultados intermedios que permiten alcanzar los resultados finales. (Chiavenato, E., 2007, pp. 564)

2.2.1.3.4. Incentivos.

Una recompensa o incentivo es una gratificación, tangible o intangible, a cambio de la cual las personas asumen su decisión de participar en la organización y, una vez en ella, aportan su tiempo, esfuerzo y otros recursos personales. (Obregón, M.; Alonso, B.; Díaz, V. y Pérez, N., 2008)

A) Reconocimiento.

El sistema de recompensas incluye el paquete total de prestaciones que la organización ofrece a sus miembros, así como los mecanismos y los procedimientos que utiliza para repartir esas prestaciones. No sólo incluye los salarios, las vacaciones, los premios, las promociones a puestos (con salarios más altos y más prestaciones), sino también otras recompensas menos visibles, como la seguridad de empleo, las transferencias laterales a puestos más desafiantes o que lleven a un crecimiento, a un desarrollo adicional y a diversas formas de reconocimiento por un excelente desempeño.

Por otra parte, el sistema de sanciones incluye una serie de medidas disciplinarias que pretenden orientar el comportamiento de las personas, impedir que se desvíen de las normas esperadas, evitar (mediante advertencias verbales o escritas) que se repitan y, en casos extremos, hasta castigar su reincidencia (con la suspensión del trabajo) o incluso separar al autor de la sanción de la convivencia con los demás (separándole de la organización). (Chiavenato, E., 2009, p. 316)

B) Estímulo monetario

La mayoría de las organizaciones adopta varios tipos de recompensas económicas:

- 1) Las recompensas debidas por la realización de los objetivos de la empresa, como las ganancias o las pérdidas. La participación en los resultados anuales o semestrales es un ejemplo de este criterio. Aun cuando siga limitada a ciertos niveles, como los directores o gerentes, este criterio tiene potencial para producir un fuerte efecto en la motivación.
- 2) Las recompensas vinculadas a la antigüedad del trabajador en la compañía y que se conceden de forma automática por ciertos intervalos, como cinco o 10 años, siempre y cuando el trabajador no haya tenido un desempeño insatisfactorio. Los quinquenios o decenios son ejemplo de este criterio. Estos incentivos son pequeños y pretenden, sobre todo, mantener el equilibrio salarial.
- 3) Las recompensas por un desempeño claramente excepcional. Estas recompensas exigen una diferencia en el desempeño y mejoras salariales que tengan valor motivacional. Es el aumento por méritos.
- 4) Las recompensas debidas a los resultados de los departamentos, las divisiones o unidades y que se puedan cuantificar con objetividad. Se comparten entre el grupo, en términos de un mismo porcentaje aplicado a la base salarial de cada persona. Se trata de la remuneración variable.

Los cuatro tipos de recompensas se otorgan —por separado o en conjunto— como retribución por alcanzar uno o varios objetivos de la organización, es decir, por fabricar determinado producto, brindar cierto servicio, alcanzar algún índice de productividad, aumentar las ventas de productos/servicios, elevar el margen de utilidad de las operaciones, cubrir y conquistar un número mayor de clientes, aumentar la satisfacción de los clientes o mejorar la imagen de la organización. (Chiavenato, E., 2009, p. 316)

La base y el principal estímulo monetario parte de las remuneraciones percibidas. Chiavenato (2011) establece que el proceso de pago de remuneraciones se compone de factores tanto financieros como no financieros, siendo el primero una compensación directa y otra de forma indirecta. La compensación directa se relaciona con el salario que es pagado al empleado, las comisiones y otros bonos que este reciba, mientras que la indirecta abarca los pagos y beneficios económicos que varían.

En esta compensación indirecta se pueden comprender los bonos vacacionales, las horas extras que haya cumplido el empleado, e incluso aspectos como el reconocimiento que se le brinda al empleado y el prestigio que este pueda desarrollar el empleado se verá plenamente motivado por el alcance salarial que perciba en las labores que desarrolla, bien sea mediante compensación directa o indirecta, dentro de estas remuneraciones entra la contraprestación:

Es una contraprestación. Esta no es más que la relación recíproca que recibe el empleado por el esfuerzo que ha entregado y por los servicios prestados a través del contrato de trabajo.

Debe ser cancelada en dinero. En cuanto a la forma de pago de la remuneración, la misma deberá ser pagada en forma monetaria preferiblemente, no obstante, es posible que el empleado reciba una remuneración por artículos de primera necesidad, esto con un mutuo acuerdo con el empleador.

Es intangible. Esta remuneración solo puede ser tocada por el empleado, y en ciertas circunstancias a través de un permiso legal, podría ser cobrado por su esposa, los padres o hijos del empleado.

Es inembargable. Si se llegase a dar la quiebra o la liquidación de la empresa, el empleador tiene el deber de proporcionar la remuneración y los beneficios sociales al colaborador, ante las otras deudas que posea. (Gómez M. , 2010).

C) Ascenso.

Se refiere al movimiento vertical de una persona que sube a un puesto más alto dentro de la organización. Cuando un trabajador obtiene un ascenso, su salario también registra una recompensa adicional. El ascenso es símbolo de éxito y representa un paso hacia adelante en la carrera del empleado. (Chiavenato, I., 2011, p. 358)

2.2.2. Desempeño laboral

Para Araujo y Leal (2007) el desempeño laboral depende y se mide en varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo.

Los conocimientos, las habilidades y características individuales se concentran en un término indispensable denominado el desempeño laboral es aquí donde se definen las capacidades individuales del empleado y cuánto y cómo corresponden a las exigencias de la empresa.

El desempeño laboral está intrínsecamente ligado a un concepto sencillo, se limita a lo que el empleado sabe o no realizar, por esto se toma en cuenta sus aptitudes, si es eficiente y productivo a la hora de ejecutar las actividades laborales, si cumple el reglamento de seguridad para ser el candidato idóneo.

2.2.2.1. Factores que influyen en el desempeño laboral

Una empresa tomará en cuenta factores que se relación entre sí y puedan influir directamente en el desempeño de sus empleados. Entre estos factores se encuentra que el trabajador se sienta satisfecho, que sepa trabajar en equipo, niveles de autoestima saludables y que reciba regularmente las capacitaciones necesarias.

La Organización Panamericana de la Salud (2000) en su guía para gerentes indica que:

El desempeño y los resultados del trabajo del personal son una responsabilidad crítica de la gestión. Un sistema de gestión del desempeño

basado en competencias apoya a los gerentes y les ayuda a cumplir con sus responsabilidades con más confianza y eficiencia.

Como proceso administrativo, la gestión donde se vuelve administración del desempeño tiene un efecto importante en la capacidad de la organización para atraer y retener trabajadores de máxima idoneidad, mejorar la eficiencia y eficacia de su funcionamiento y prestar servicios de la mejor calidad a los clientes internos y externos de la organización.

Es importante mencionar que, en general, el desempeño que los trabajadores tienen está determinado por la forma de organización y por las condiciones bajo las cuales se estructura este trabajo. (Arratia, 2010)

El desempeño según García (2013), agrupa todas las acciones que realizan los empleados y que son de suma importancia para alcanzar los objetivos de la empresa este desempeño puede medido por las competencias de los trabajadores y cómo contribuyen a la empresa.

2.2.2.2. Contenido de las fases de la gestión del desempeño:

- **Conceptualización:** La gestión del desempeño poder una conceptualización que permite identificar cuál es el tipo de rendimiento al que debe dirigir al empleado además de un desarrollo en el que se vigila el rendimiento actual y cómo varía de acuerdo a lo deseado.
- **Desarrollo:** Esto puede realizarse mediante un Sistema de Soporte Integrado del Desempeño (IPSS).
- **Implementación:** La implementación permite que el empleado pueda tener un control directo de la planeación para el desarrollo y desenvolvimiento de su desempeño profesional.
- **Retroalimentación:** Se hace durante todo el proceso y después de la evaluación para que el empleado sepa cómo puede mejorar su desempeño.
- **Evaluación:** El proceso de retroalimentación permite que el empleado obtenga herramientas que le permitan mejorar en su desempeño laboral. Este se ejecuta en el proceso de evaluación en el cual se monitorean los indicadores de desenvolvimiento profesional del empleado.

Deberá evaluarse de manera continua al empleado para estudiar el desempeño del mismo dentro de la organización, de acuerdo a Juárez (2018), el empleado debe ser evaluado de forma constante para buscar posibles mejoras en su desenvolvimiento en la empresa.

Chiavenato (2009) define esto como:

Apreciación que determina el desempeño de cada individuo en su puesto de trabajo. El desempeño del trabajador se evaluará a través de un proceso que determina el rendimiento en general del empleado. Esta se trata de una función vital que debe ejecutarse en una organización.

En relación a la elección del método para evaluar, Rodríguez, V. (2007), señala que:

Una organización, cualquiera que sea su actividad, no puede tener cualquier sistema de evaluación del desempeño; debe contar con uno que tome en cuenta criterios que van relacionados con el desempeño. Además, este método relacionado con el trabajo tiene que ser práctico, para no generar complicaciones y mejorar la eficacia de la evaluación del desempeño.

A continuación, menciona normas y medidas del desempeño para reducir problemas de ineficiencia:

- **Normas de desempeño:** son niveles ya establecidos para medir los resultados deseados en cualquier puesto.
- **Medidas de desempeño:** son las conductas que determinan el buen desempeño del empleado. Dentro de esta medida se encuentran las medidas objetivas y las medidas subjetivas del desempeño.

a) **Métodos de evaluación de 360°**

Chiavenato (2009) se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tiene algún tipo de interacción con el evaluado.

Robbins y De Cenzo (2002) puntualiza que las evaluaciones de 360° capturan la realidad de que el desempeño de un empleado, es formado mayormente por múltiples comportamientos, y es una vía de acceso a la

observación de diversas conductas de los individuos, en sus diferentes entornos.
(p. 199-200)

Se refiere a un grupo de individuos que se dedica a calificar a otro grupo a través de factores preestablecidos. Los factores responden a comportamientos visibles que se dan en el desempeño de las labores profesionales.

El esquema permite que el empleado sea calificado por el entorno laboral, incluyendo personal interno como jefes y subordinados y externos como clientes y proveedores.

b) Escalas gráficas

Robbins y De Cenzo (2002), señala que:

El método de escalas de calificación gráfica, es uno de los métodos más antiguos y populares. Las escalas permiten medir ciertos indicadores como la calidad y la cantidad del trabajo realizado, el manejo del puesto y otros valores como la lealtad, atención o iniciativa del empleado.

Según Chiavenato (2009):

Estas escalas permiten elaborar una medición del desempeño de los empleados de acuerdo a factores preestablecidos. Así, a través de un cuestionario con doble entrada, el valor de las líneas horizontales permite representar la evaluación en cuanto al desempeño y las líneas verticales mostrarán cómo varían los mismos.

Osorio y Espinosa (1995) definen La gestión del desempeño permitirá registrar la secuencia de un ciclo anual en cuanto a la planificación y el seguimiento de las gestiones de desempeño.

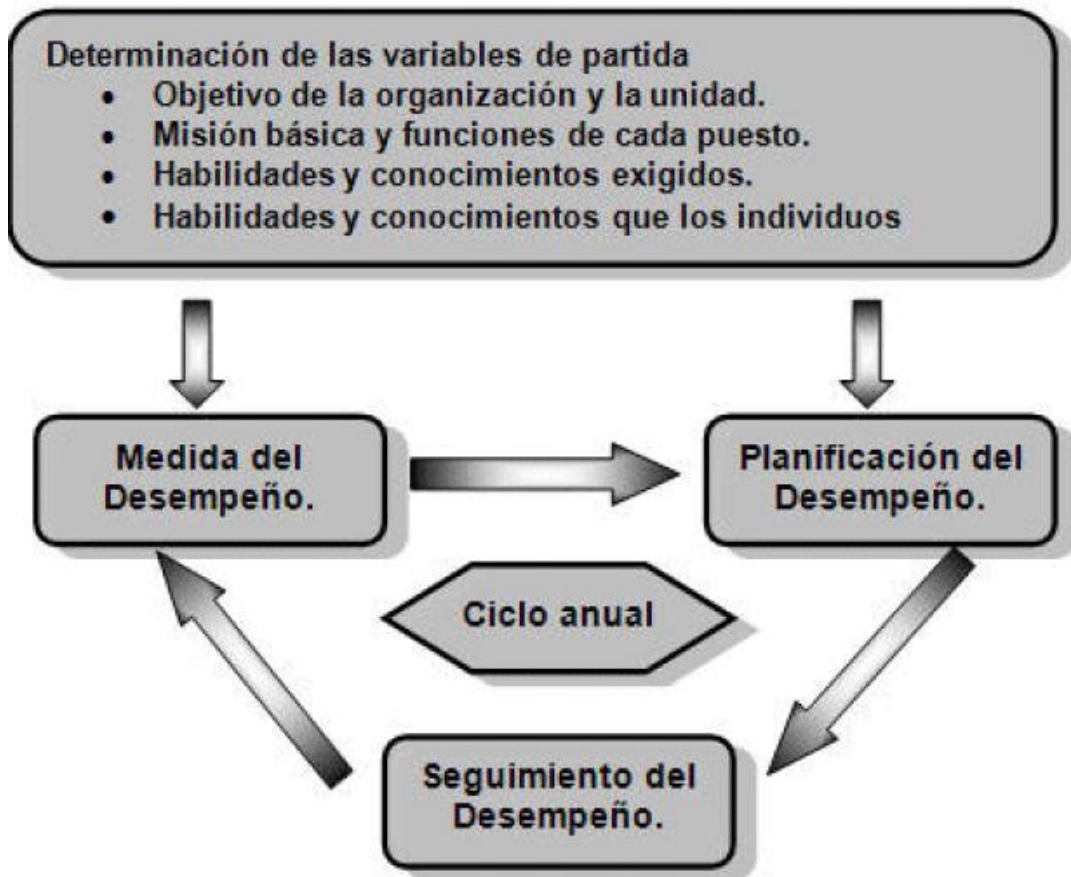


Figura 2. Proceso de Gestión del Desempeño.
Fuente: Osorio y Espinosa (1995).

2.2.2.3. Contenido de las fases de la secuencia anual del proceso

Situación de partida: El punto de partida debe contar con las tareas específicas de los puestos, así como las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñar de manera óptima el trabajo esperado.

1) Planificación:

A través de la planificación se establecen objetivos de negocio con los parámetros para alcanzar ciertos resultados de acuerdo a un calendario, así como las condiciones para llevar a cabo los objetivos y las limitaciones que pueden presentarse para alcanzarlos. Se discutirán aquellos aspectos definidos por las competencias y se discutirán las deficiencias que puedan existir en cuanto al cargo actual y cómo se puedan cumplir los objetivos. Proponiendo objetivos que permitan mejorar el desarrollo del personal.

De ocurrir un traslado o promover al empleado a otro cargo, se realizará una preparación adecuada en la que se informará de las próximas acciones y funciones por cumplir.

2) Seguimiento:

Un seguimiento adecuado permitirá documentar lo que acontece para poder evaluar el desempeño del empleado y así mantener la observación durante futuras evaluaciones.

A través de reuniones bien sea de carácter formal o informal, se ofrece el apoyo necesario para optimizar el procedimiento.

3) Evaluación:

Mediante la evaluación, el mando mantendrá una entrevista con el colaborador, la misma le permitirá indagar si se han cumplido a cabalidad los objetivos.

Se enfoca en brindar al evaluado cuáles han sido los resultados obtenidos, así como preparar el plan con el que ejecutarán las acciones pertinentes para mejorar. Todo esto en un lapso estimado que inicia en el ciclo anual.

Este proceso limita la participación de los empleados, se enfoca en integrar a los objetivos, la formación y las competencias como variables, así como brindar una orientación adecuada para mejorar el desempeño.

Todos los procedimientos tales como la normativa y tendencias, permiten que se introduzcan acciones que brinden un mejoramiento en el proceso y en las labores de cada trabajador. (Castellanos & Castellanos, 2010)

2.2.2.4. Dimensiones e indicadores del desempeño laboral

Martha Alles (2007) clasifica las dimensiones del desempeño laboral para su evaluación, de la siguiente manera:

2.2.2.4.1. Trabajo en equipo:

El trabajo en equipo se refiere a poner en primer lugar el éxito y bienestar grupal, antes que el personal. Abarcando a figuras importante como los jefes

y colaboradores, así como a los clientes y proveedores. Se trata de la habilidad para guiar al cliente, bien sea interno o externo, así como a los proveedores, brindándoles la mejor atención y estableciendo una correcta relación con los clientes. (Alles, 2007)

De acuerdo a Koontz, Weihrich y Cannice (2012) un equipo de trabajo se trata de un número minimizado de personas que poseen habilidades que permiten trabajar en un propósito en común, guiándose con un método de labores y con metas de desempeño que alcanzar.

1) Logro de resultados.

Cuanto mejor definido tenga el equipo de trabajo el resultado final de nuestro proyecto (aunque este resultado sufra luego ciertas modificaciones) más eficazmente podremos programar el camino que nos conduzca a lograrlo. Es decir, se empieza contemplando el resultado final y programando la acción en sentido inverso hasta llegar al comienzo. Es conveniente, escribir este objetivo y, si es posible, mantenerlo a la vista de todos (Ministerio de Cultura y Educación de la Nación de Argentina, 1996).

2) Resolución de conflictos.

Cuando se trabaja en un proyecto o tarea en equipo, es inevitable que surjan desacuerdos, que pueden vivirse como conflictos. Se necesita, por consiguiente, una cierta habilidad para manejar esas diferencias, para tratar de establecer acuerdos.

La existencia de desacuerdos y conflictos no sólo es inevitable, sino que además es lógica y esperable. Por otro lado, el conflicto supone la permanencia del interés y el sentido de la responsabilidad, fomenta soluciones nuevas e integradoras y fija la atención sobre las posibles dificultades.

Los conflictos nacen del interés: nadie discute por asuntos que no le importan. Hay quienes creen que el "buen trabajo en equipo" se evidencia en la ausencia de tensiones y no lo ven en su aspecto más importante: un esfuerzo coordinado hacia una tarea común. Esto implica interpretar incorrectamente el significado del consenso. El consenso debe basarse en cuestiones técnicas,

expresadas en la posibilidad de lograr un resultado común, y no en afinidades personales.

Para facilitar el establecimiento de acuerdos, es conveniente tener en cuenta algunas cuestiones como estas:

- Crear un terreno común: Las personas que divergen, ¿qué tienen en común?, ¿en qué están de acuerdo?, ¿qué quieren conseguir? Este terreno común debería centrarse en el objetivo del proyecto. Esta es una de las razones por las que es necesario no ahorrar esfuerzos por incluir a todos en la definición de las metas, poniendo de relieve la interdependencia para su ejecución.
- Ampliar las zonas de acuerdo: para ello es conveniente prescindir de la actitud de "convencer, cueste lo que costare" y reemplazarla por el intercambio y debate constructivo de posturas. El proceso constructivo se facilita cuando permitimos que cada persona exprese su postura, sin interrumpir; nos tomamos un espacio para las aclaraciones; nos planteamos ¿cómo podríamos conseguir cada uno de nosotros lo que desea? (Ministerio de Cultura y Educación de la Nación de Argentina, 1996).

2.2.2.4.2. Orientación al cliente:

1) Calidad de servicio.

Se denomina calidad del servicio a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los consumidores. Asimismo, se caracteriza por la comparación de la excelencia o superioridad del servicio de los proveedores a juicio del cliente; subsecuentemente, dicha calidad está en función de la diferencia entre expectativa y desempeño a lo largo de un sistema establecido de dimensiones de calidad. (Dávila, M. y Coronado, J., 2012).

2) Eficiencia.

Es la capacidad del proyecto para transformar los insumos o recursos financieros, humanos y materiales en resultados. Establece el rendimiento o

productividad con que se realiza esta transformación (Gürtler, G.; Bain, C. y Shikiya, H., 2011).

2.2.2.4.3. Liderazgo:

Es la habilidad para asegurar que el equipo pueda desenvolverse de forma eficaz, un líder se encarga de delegar tareas, así como la función de supervisar que estas se desarrollen correctamente, teniendo la capacidad de brindar confianza al equipo y convertirse en un modelo a seguir. (Alles, 2007)

1) Proceso formativo.

Es cada forma de crecimiento o desarrollo en el ciclo de vida que promueve, motiva y apoya en la adquisición de conocimientos y maestría requeridos para optimizar el desempeño y potencial del propio liderazgo. Está enfocado frecuentemente en la adquisición de autoconciencia, conocimientos, competencias, y desarrollo de la identidad, los cuales se consideran típicamente como parte del rol de liderazgo (López, R. y Mendoza, J., 2018).

El contexto organizacional: se refiere al ambiente que apoya y se caracteriza por una cultura que valora y motiva activamente el proceso de desarrollo del liderazgo (López, R. y Mendoza, J., 2018).

2) Identidad del líder.

Se refiere a la manera en que uno piensa de sí mismo como líder. Asimismo, su contraparte “seguidorazgo” se define como un rol de relación en el cual los seguidores tienen la habilidad de influenciar a los líderes y contribuir a los objetivos organizacionales. La relación líder-seguidor: se establece cuando se considera que el líder encuadra en el perfil prototipo del seguidor y entonces es aceptado y el seguidor está más dispuesto a involucrarse en comportamientos de alto desempeño (López, R. y Mendoza, J., 2018).

2.2.2.4.4. Flexibilidad.

Este término define la habilidad que permite una adaptación espontánea a nuevas circunstancias, resolviendo de manera eficaz las diversas situaciones que se presenten. (Alles, 2007)

1) Innovación.

La agrupación de las respuestas se orienta en su mayoría a la capacidad de adaptación de la organización a los cambios en las organizaciones, a la forma de administrar el personal y a la capacidad de generar respuestas innovadoras para enfrentarlos cambios. En general, se puede mencionar que en el común de las respuestas se entiende la flexibilidad organizacional como: «Es una estrategia organizacional principalmente enfocada al manejo de recursos humanos para poder generar procesos de cambio y adaptarse en el entorno laboral cada vez más competitivo (Madero & Barboza, 2015).

2.2.2.4.5. Organización.

La organización se refiere a la capacidad para el desarrollo de tareas en un tiempo definido que permita el aprovechamiento de los recursos y la planificación de las prioridades de la organización. (Alles, 2007)

1) Cultura e identidad organizacional.

Se entiende por identidad al sistema de características desarrolladas por la empresa que proporciona una representación específica, estable y coherente de la misma. Constituye el significado profundo de la cultura. El núcleo de ella está constituido por las representaciones conscientes e inconscientes que el personal se forma de su empresa y de la vida organizacional, proporciona un sustrato a los fenómenos culturales y tiene en cuenta las dimensiones ideológicas y psíquicas que se dan en el seno de la empresa. El término más corriente y el objeto más estudiado en la actualidad es el de cultura de la empresa como sinónimo de identidad. (Camarena y Rodríguez, 2010).

2.2.2.4.1.6. *Decisión:*

Se trata de la habilidad para anticiparse y tomar medidas con previsión ante un potencial problema, tomando en cuenta las posibles alternativas de solución. (Alles, 2007)

1) Resolución de persona.

Enfoca a los individuos y a los grupos. En su faceta física, se refiere al agrupamiento de personas que ejecutan las tareas, sobre estructuras y materiales que fluyen en el proceso productivo. Cumple el doble papel de operador y de objeto del sistema de transformación. La faceta no física se refiere al aspecto psicológico y sociológico del elemento humano, con sus intereses, actitudes, tendencias y predisposiciones, circunscrito a la finalidad superior de sobrevivir adaptarse y crecer. (Acevedo, 2010).

2) Resolución del momento.

Enfoca el movimiento externo y el cambio interno y externo. La definición de Momento se sustenta en el concepto de cambio. El momento es opuesto y complemento a la Estructura, si éste representa estabilidad y orden, aquel representa cambio y caos. Brinda la contingencia y el devenir que complementa al espacio. En su faceta física, el Momento se enfoca en fuerzas del movimiento. Cumple tres fines: a) muestra los hechos de creación de redes en el ámbito estructural, empresarial o social, complementa la secuencia histórica del desarrollo; b) muestra las tendencias de los ciclos lineales, circulares o pendulares del devenir; c) presenta la secuencia hecho-decisión hecho que facilitan la percepción del desarrollo. En su faceta no física, se enfoca en el concepto de movimiento y flujo, cubre tres fines: a) provee la percepción del tiempo, para iniciar, ejecutar y culminar una acción, sea cronograma, pert o micromovimiento; b) determina el cambio continuo o discreto de las otras dimensiones; c) brinda criterios para el diseño de herramientas de prospección y visión, proyección de escenarios, previsión de riesgo e incertidumbre, percepción de oportunidad. (Acevedo, 2010).

3) Resolución de proceso.

Enfoca la acción de modificar los elementos. En su faceta física, se refiere a las partes del sistema de actividad humana, que actúan sobre otros elementos para transformarlos, originando cambios de posición, ubicación, de forma o químicos. Esta transformación es lo que se denomina valor agregado de los productos manufacturados, deseado y requerido por el mercado. En su faceta no física, el componente conceptual de los procesos permite sistematizar los temas de creación de riqueza, donde las teorías de administración brindan las herramientas para dirigir y ejecutar la creación de valor. (Acevedo, 2010).

4) Resolución estructural.

Comprende los elementos permanentes y estables. En su faceta física, los componentes estructurales conforman el marco estático sobre el que se ubican los procesos y actúan las personas, su función es mantener la unidad del conjunto y relacionar las partes como un todo operativo. En su faceta no física, los componentes estructurales son intangibles, constituyen sistemas conceptuales sumamente rígidos que se mantienen por flujos permanentes de información, que vinculan y preservan la unidad de estas construcciones mentales. Permiten visualizar y mantener las relaciones que ubican las partes en un contexto, de manera que el todo sea funcional. (Acevedo, 2010).

2.3. Definición de términos básicos

Calidad:

Para Juran, Gryna y Bingham (2009) un producto debe reunir dos características esenciales para satisfacer las necesidades del cliente. Se trata de la calidad y el diseño del producto o bien sea del servicio a prestar. Ambas permitirán que el producto pueda cubrir plenamente lo que el usuario final espera. (Juran, Gryna y Bingham, 2009).

Calidad de Trabajo:

Capacidad de efectuar con exactitud y confiabilidad las actividades de trabajo que le son asignadas (Chiavenato I. , 2011).

Capacidad:

Habilidad de una persona para realizar una tarea física o intelectual, o para el ejercicio de una función profesional. Viene dada por el entrenamiento o la práctica además de por las aptitudes naturales de un individuo (Fundación Gestión Humana, 2008).

Capacitación del personal:

Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad (Chiavenato I. , 2011).

Compensación:

Abarca tanto a los pagos monetarios directos como las recompensas directas no monetarias. En general se usa para definir los arreglos de pago patrón-empleado (Fundación Gestión Humana, 2008).

Compensación a trabajadores:

Una prestación obligatoria por ley que ofrece atención sanitaria, continuación de los ingresos y gastos de rehabilitación a las personas que tienen un problema de salud provocado por el trabajo. También ofrece ingresos a los herederos de un empleado cuyo fallecimiento ha sido debido al trabajo. (Fundación Gestión Humana, 2008).

Comportamiento organizacional:

El estudio de las causas del comportamiento individual y grupal, y de cómo este conocimiento puede usarse para hacer que las personas sean más productivas y satisfechas en entornos organizacionales (Cascio, 2015).

Compromiso de mejora:

Acuerdo que se produce en la entrevista de valoración entre jefe y colaborador. Este último se compromete a mejorar un/os factor/es de su hacer

profesional valorados como débiles o mejorables (Fundación Gestión Humana, 2008).

Condiciones de trabajo:

Aspectos físicos y psicológicos que configuran, inciden y definen el puesto de trabajo. Son las más criticadas cuando existe descontento. Influyen más sobre la desmotivación que sobre la motivación (Fundación Gestión Humana, 2008).

Congelación de salarios:

No aplicar los incrementos salariales anuales. Incremento cero (Fundación Gestión Humana, 2008).

Contrato de trabajo:

Relación jurídica en la que un trabajador voluntariamente presta sus servicios retribuidos por cuenta ajena y bajo la dirección del empresario (Fundación Gestión Humana, 2008).

Contribuciones:

Pagos para la cobertura de las prestaciones. Las contribuciones para una determinada prestación pueden provenir del empresario, del empleado, o de ambos (Fundación Gestión Humana, 2008).

Desempeño laboral:

Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. (Acosta, 2018)

Eficacia (efectividad):

Refleja en qué medida se espera alcanzar o ha sido alcanzado el objetivo específico de un proyecto, teniendo en cuenta tanto el nivel de logro, como los períodos temporales para hacerlo. La eficacia es un término que indica la contribución de un proyecto al logro de su objetivo específico. (Gürtler, G.; Bain, C.y Shikiya, H., 2011).

Eficiencia:

Es la capacidad del proyecto para transformar los insumos o recursos financieros, humanos y materiales en resultados. Establece el rendimiento o productividad con que se realiza esta transformación (Gürtler, G.; Bain, C.y Shikiya, H., 2011).

Equipos de trabajo:

Para Robbins y De Cenzo (2002) los equipos de trabajo se tratan de grupos formales que se sustituyen por individuos que actúan de manera interdependiente y que se hacen responsables para el cumplimiento de una meta. Los grupos con formalidad pueden llegar a ser un equipo de trabajo. (Robbins & De Cenzo, 2002).

Gestión:

Conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo previsto. Abarca el momento en que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado y el proceso de control (monitoreo) y evaluación (Gürtler, G.; Bain, C.y Shikiya, H., 2011).

Institución:

Cualquier organismo o grupo social – cuerpos normativos, jurídicos y culturales, conformados por un conjunto de ideas, creencias, valores y reglas que condicionan las formas de intercambio social que, con determinados medios y recursos, persigue la realización de unos fines o propósitos. (Gürtler, G.; Bain, C.y Shikiya, H., 2011).

Misión:

Es la razón de ser de una organización; las razones básicas de su existencia, (que van más allá de las problemáticas particulares) en términos de qué somos y a quién deseamos servir. (Gürtler, G.; Bain, C.y Shikiya, H., 2011).

Objetivos:

Situación a crear o a mantener. Fin o intento al que se dirige una acción.
Propósito que se quiere conseguir. Causa o razón que tiene la virtud de

movilizar actores y recursos para ocupar una posición o lugar distinto del ocupado antes de decidir las acciones conforme a un plan. (Gürtler, G.; Bain, C. y Shikiya, H., 2011).

Organización:

Sistema social conformado por individuos y grupos de individuos, que, dotados de recursos y dentro de un determinado contexto, desarrolla regularmente un conjunto de tareas orientadas por valores comunes hacia la obtención de un determinado fin. (Gürtler, G.; Bain, C. y Shikiya, H., 2011).

Psicología industrial / organizacional:

El estudio del comportamiento de las personas en el trabajo (ver Psicología industrial-organizacional: ciencia y práctica) (Cascio, 2015).

Psicología social:

El estudio de cómo las personas se afectan y se ven afectadas unas por otras (Cascio, 2015).

Selección de personal:

Está definida como según Zayas Agüero (2002) seleccionar no implica escoger a unos discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades, y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre-trabajo (Zayas, 2002).

Teoría de la organización:

Filosofías básicas sobre por qué existen las organizaciones, cómo funcionan, cómo deben diseñarse y cómo pueden ser efectivas (Cascio, 2015).

Trabajo:

El término "trabajo" es definido en el libro El Capital de Marx, K. (1975) como un proceso que se lleva a cabo entre el hombre y la naturaleza. En dicho proceso, el hombre se encarga de realizar, de regular y controlar a través de sus acciones el intercambio de las materias con la misma naturaleza. Siendo una relación recíproca entre hombre y naturaleza (Marx, 1975).

Trabajo en equipo:

Según Fainstein (1997) un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados; el trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto (Fainstein, 1997).

Remuneraciones:

La remuneración se encuentra a cargo al departamento de recursos humanos y se especifica cómo el retorno sueldo recibe el empleado por el desempeño de las tareas realizadas dentro de la empresa. (Chiavenato I. , 2011).

Salario:

Según Chiavenato (2011), el salario se trata de todo aquello que percibe el trabajador de manera económica, bien sea este pagado en forma monetaria o en especies por haber prestado sus servicios de manera profesional, esto según la definición de Chiavenato. Este término también corresponde a una retribución que el empleador recibe debido a los servicios que este ha prestado de acuerdo a las labores realizadas, de acuerdo a Rafael Alburquerque (1992, p. 504).

Sociología:

El estudio de la sociedad, las instituciones sociales y las relaciones sociales (Cascio, 2015).

Visión:

Es una idea-fuerza que convoca, que reúne, que vincula, que da sentido al hecho de pertenecer a una organización. Despierta compromiso y no acatamiento. Es la respuesta a la pregunta ¿qué deseamos ser? (Gürtler, G.; Bain, C.y Shikiya, H., 2011).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

HE 2 Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Orientación al Cliente del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

HE 3 Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y el Liderazgo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

HE 4 Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Flexibilidad del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

HE 5 Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Organización del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

HE 6 Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Decisión del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

3.2. Variables de estudio

Variable 1: Gestión del Talento Humano.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Escalas y valores
Independiente Gestión del Talento Humano	Proceso o acción emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de las personas, dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. (Chiavenato E. , 2009, p. 43)	Conjunto de actividades organizadas en cuatro etapas cíclicas y constantes, entre las que se encuentran la Incorporación, la Capacitación, la Evaluación del desempeño y los Incentivos, todos los que permiten desarrollar a los colaboradores dotándolos de una mejora en sus conocimientos, habilidades y competencias (Chiavenato E. , 2009).	Incorporación.	Criterios de selección	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Establecimiento de perfiles	
				Integración del CAP	
			Capacitación.	Calidad de la capacitación	
				Utilización óptima de los resultados	
			Evaluación del desempeño	Calidad en la evaluación	
				Análisis de resultados	
			Incentivos	Reconocimiento	
				Estímulo monetario	
				Ascenso	

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Desempeño Laboral.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Escalas y valores
Dependiente DESEMPEÑO LABORAL	Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato I. , 2011, p. 236)	Es la conjunción de las acciones y actitudes laborales que se clasifican en Trabajo en equipo, Orientación al cliente, Liderazgo, Flexibilidad, Organización y Decisión, todas ellas como parte de sus funciones se orientan a la eficiencia y logro de objetivos comunes y hacia la comunidad (Chiavenato I. , 2011).	Trabajo en equipo.	Logro de resultados	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Resolución de conflictos	
			Orientación al cliente.	Calidad de servicio	
				Eficiencia	
			Liderazgo	Proceso formativo	
				Identidad del líder	
			Flexibilidad.	Innovación	
			Organización	Cultura e identidad organizacional	
				Resolución de persona	
			Decisión	Resolución del momento	
				Resolución de proceso	
				Resolución estructural	

Fuente: Elaboración propia.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Gestión del talento humano:

Proceso o acción emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de las personas, dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. (Chiavenato E. 2009, p. 43)

3.2.1.2. Desempeño laboral:

Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato I. 2011, p. 236)

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Gestión del talento humano.

Conjunto de actividades organizadas en cuatro etapas cíclicas y constantes, entre las que se encuentran la Incorporación, la Capacitación, la Evaluación del desempeño y los Incentivos, todos los que permiten desarrollar a los colaboradores dotándolos de una mejora en sus conocimientos, habilidades y competencias (Chiavenato E. , 2009).

3.2.2.2. Desempeño laboral.

Es la conjunción de las acciones y actitudes laborales que se clasifican en Trabajo en equipo, Orientación al cliente, Liderazgo, Flexibilidad, Organización y Decisión, todas ellas como parte de sus funciones se orientan a la eficiencia y logro de objetivos comunes y hacia la comunidad (Chiavenato I. , 2011).

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El estudio realizado corresponde a un enfoque cuantitativo, dado que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El enfoque cuantitativo es en el que se traza un plan para probar las hipótesis y variables, se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones.”

3.3.1. Tipo de investigación

La investigación corresponde al tipo aplicada debido a que según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) “se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad” (p. 61).

3.3.2. Nivel de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación cuantitativa puede tener distintos alcances dentro de los cuales se encuentran el correlacional que es un tipo de estudio que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.”

3.4. Diseño de la investigación

El nivel descriptivo con diseño correlacional es el que corresponde a esta investigación, que permite identificar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral en el personal administrativo del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

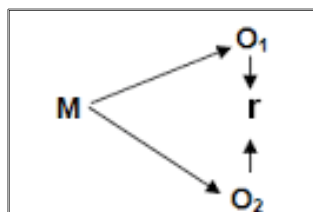


Figura 3. Diseño correlacional

Donde:

M : Muestra

r : relación entre variables

O₁ : Observación de la V.1 (Gestión del Talento Humano)

O₂ : Observación de la V.2 (Desempeño Laboral)

La investigación presenta el diseño no experimental, dado que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. La investigación no experimental también se conoce como investigación ex post facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables y relaciones entre éstas en su contexto natural (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). De acuerdo ello, se explica que aquel investigador que utiliza el diseño no experimental es el que su labor investigativa la realiza por medio de la observación, teniendo un papel pasivo y limitándose a la recolección de la información tal cual se da en un contexto.

Según la temporalización este diseño de estudio se realiza con un análisis de corte transversal dado a que según la definición que ofrece Liu (2008) la investigación transeccional o transversal es aquella en la se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. para su análisis en un momento diferenciado y específico. De este modo, según el periodo o secuencia de la presente investigación el diseño transversal se explica por cuanto que se aplicó el instrumento una sola vez y en un momento dado de manera específica.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población está conformada por los 67 trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista de Huaral.

3.5.2. Muestra

La muestra estará conformada por los 67 trabajadores administrativos que conforman la población del Hospital San Juan Bautista de Huaral. De este modo, la técnica de muestreo que se utilizó fue no probabilística censal, pues Otzen y Manterola (2017) precisan “permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña” (p. 230).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizará es la Encuesta.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario estructurado para conocer las opiniones y actividades del personal administrativo que labora en el en el hospital San Juan Bautista de Huaral, respecto a la Gestión del Talento humano y el desempeño laboral.

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios: Cuestionario de Gestión del Talento Humano y el Cuestionario de Desempeño laboral

Ambos instrumentos presentan alternativas con una valoración que son: (01) Totalmente en desacuerdo, (02) en desacuerdo, (03) ni de acuerdo/ ni en acuerdo, (04) de acuerdo y (05) totalmente de acuerdo.

3.6.2.1. Cuestionario de gestión del talento humano

El cuestionario de Gestión del Talento Humano que consta de 12 preguntas, para sus cuatro dimensiones: Incorporación, capacitación, evaluación del desempeño e incentivos.

Tabla 1.

Valores de las dimensiones de Gestión del Talento Humano según niveles

Dimensiones	Niveles		
	Bajo	Medio	Alta
Incorporación	3 – 6	7 – 11	12 – 15
Capacitación	3 – 6	7 – 11	12 – 15
Evaluación del desempeño	3 – 6	7 – 11	12 – 15
Incentivos	3 – 6	7 – 11	12 – 15
Total de Gestión del Talento Humano	12 – 27	28 – 44	45 60

Fuente: Elaboración propia

Validez del cuestionario de Gestión del Talento Humano

Se realizó la debida validación del cuestionario por parte del juicio de expertos (Anexo 4).

Confiabilidad del cuestionario de Gestión del Talento Humano

Tabla 2.
Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Gestión del Talento Humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	12

Fuente: Elaboración propia

Escala del Coeficiente Alfa de Cronbach

Es un coeficiente útil para evaluar la fiabilidad de un cuestionario que contiene una escala de observación o medida.

Para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach en una prueba piloto.

Se utilizó el cálculo de alfa de Cronbach estandarizado, y para la valoración de los coeficientes alfa que se obtuvieron en el presente estudio se aplicó el criterio de George y Mallery (1995), que se adapta y resume en la siguiente tabla.

Tabla 3.
Escala de valores para el cálculo de la confiabilidad del instrumento

Intervalos al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Elaboración propia.

3.6.2.2. Cuestionario de desempeño laboral

El cuestionario de Desempeño laboral que comprende seis dimensiones: Trabajo en equipo, orientación al cliente, liderazgo, flexibilidad, organización.

Tabla 4.
Valores de las dimensiones de Desempeño Laboral según niveles

Dimensiones	Niveles		
	Bajo	Medio	Alta
Trabajo en equipo	3 – 6	7 – 11	12 – 15
Orientación al cliente	9 – 20	21 – 33	34 – 45
Liderazgo	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Flexibilidad	2 – 4	5 – 7	8 – 10
Organización	4 – 9	10 – 14	15 – 20
Decisión	7 – 16	17 – 25	26 – 35
Total del Desempeño Laboral	30 – 69	70 – 109	110 – 150

Fuente: Elaboración propia

Validez del cuestionario de Gestión del Talento Humano

Se realizó la debida validación del cuestionario por parte del juicio de expertos (Anexo 4).

Confiabilidad del cuestionario de Desempeño laboral

Tabla 5.
Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	30

Fuente: Elaboración propia

3.7. Métodos de análisis de datos

Para llevar a cabo los análisis correspondientes este se realizó mediante el uso del software estadístico SPSS 22 con la técnica de la Estadística Descriptiva.

Se construirán tablas de contingencia que se representaron en gráficos que ayudan a simplificar la complejidad de los datos que intervienen en la distribución de frecuencias y los coeficientes de correlación.

Los métodos de análisis de datos que se utilizaron fueron:

- Todas las preguntas se sometieron a una correlación general; donde se obtuvo el grado de correlación pregunta por pregunta y el nivel de significatividad, el cual sirvió para determinar la relación sobre validez y consistencia del instrumento.
- Luego se recodificó para crear una nueva variable, donde cada dimensión recibe sus preguntas; que nos sirvió para establecer relaciones entre las dimensiones y para responder a los objetivos específicos, y luego se recodificará donde cada dimensión según la variable.

Que nos sirvió para establecer relaciones entre las variables y responder con el resultado al objetivo general.

- El estadígrafo inferencial que se utilizará en la presente investigación será el Coeficiente de Chi Cuadrado para determinar la correlación entre las variables.
- El procesamiento de los datos fue informático y se empleó el programa Excel XP.
- Para la presentación de los resultados se elaboró en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva.

3.8. Aspectos éticos

Se cumplió con los aspectos éticos que se deben tener en cuenta en una investigación teniendo como base referencial el “Informe Belmont”, se respetó la

autonomía del sujeto de estudio, cada participante fue libre de aceptar el llenado del cuestionario, además que la información proporcionada será confidencial para la presente investigación.

Se garantizó el respeto a la dignidad humana y la vida del ser humano. En este rubro se solicitó consentimiento informado verbal a cada participante.

Principio de No Maleficencia: se respetó la integridad física y psicológica del personal de salud incluidos en el estudio, así como la imagen del mencionado Centro de Salud.

Principio de Justicia: en la selección de personal de salud se tuvo en cuenta a todos por igual.

Principio de Autonomía: se respetó la autodeterminación para optar por las propias decisiones en función de las razones del mismo, es decir, que, al hacer uso de la autonomía, cada personal de salud conducirá su aceptación en concordancia con sus intereses, deseos y creencias.

Beneficencia: se ayudó a clarificar algunas dudas que pudieran tener el personal de salud en el llenado del instrumento.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

4.1.1. Variable: Gestión del talento Humano

Tabla 6.

Nivel de incorporación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	11,94
Medio	34	50,75
Alto	25	37,31
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

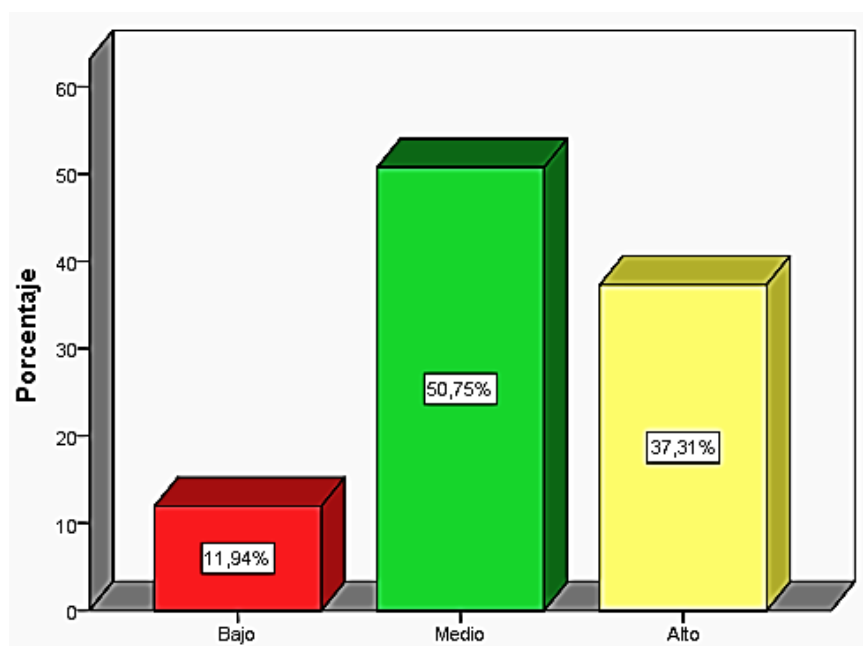


Figura 4. Nivel de incorporación

Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 trabajadores administrativos en un 50,75% (34) presentan un nivel medio de Incorporación en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 37,31% (25) un nivel alto y solo un 11,94% (8) de los encuestados poseen un nivel bajo de Incorporación.

Tabla 7.
Nivel de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	17,91
Medio	40	59,70
Alto	15	22,39
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

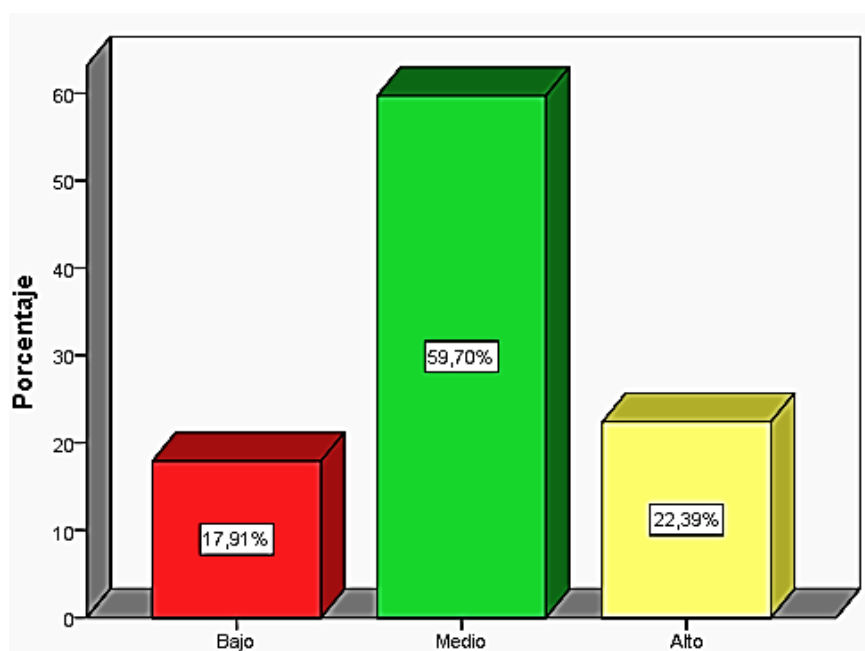


Figura 5. Nivel de capacitación
Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 59,70% (40) presentan un nivel medio de Capacitación en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 22,39% (15) un nivel alto y un 17,91% (12) de los encuestados poseen un nivel bajo de Capacitación.

Tabla 8.

Nivel de evaluación de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5,97
Medio	50	74,63
Alto	13	19,40
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

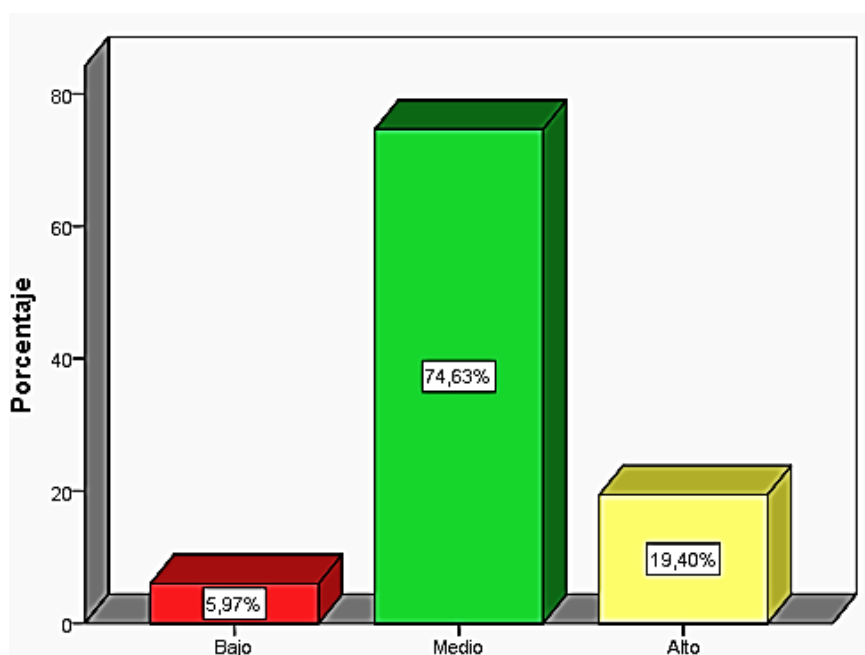


Figura 6. Nivel de evaluación de desempeño

Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 74,63% (50) presentan un nivel medio de Evaluación de desempeño en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 19,40% (13) un nivel alto y solo un 5,97% (4) de los encuestados poseen un nivel bajo de Evaluación de desempeño.

Tabla 9.
Nivel de incentivos

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	22,39
Medio	47	70,15
Alto	5	7,46
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

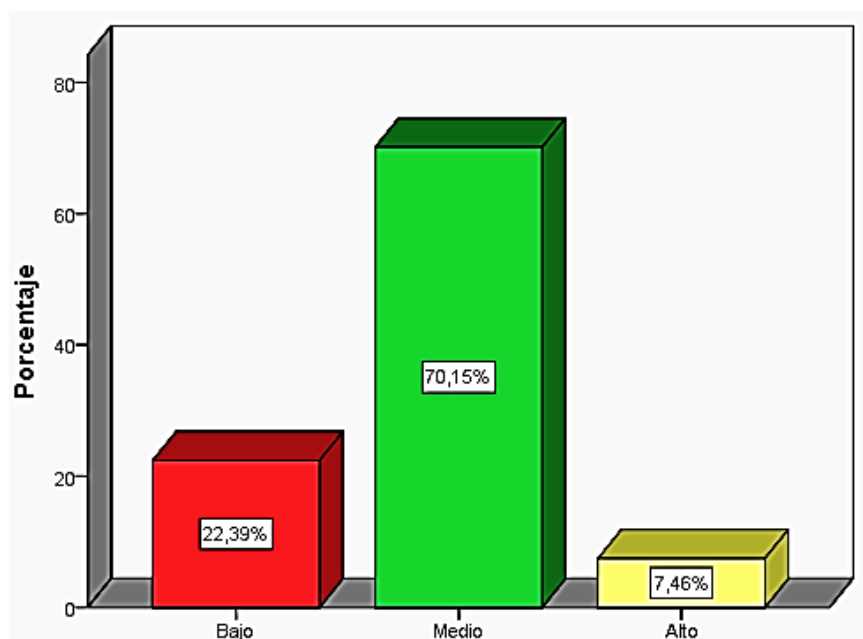


Figura 7. Nivel de incentivos
Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 70,15% (47) presentan un nivel medio de Incentivos en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 22,39% (15) un nivel bajo y solo un 7,46% (5) de los encuestados poseen un nivel alto de Incentivos.

Tabla 10.
Nivel de Gestión del Talento Humano

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	13,43
Medio	58	86,57
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

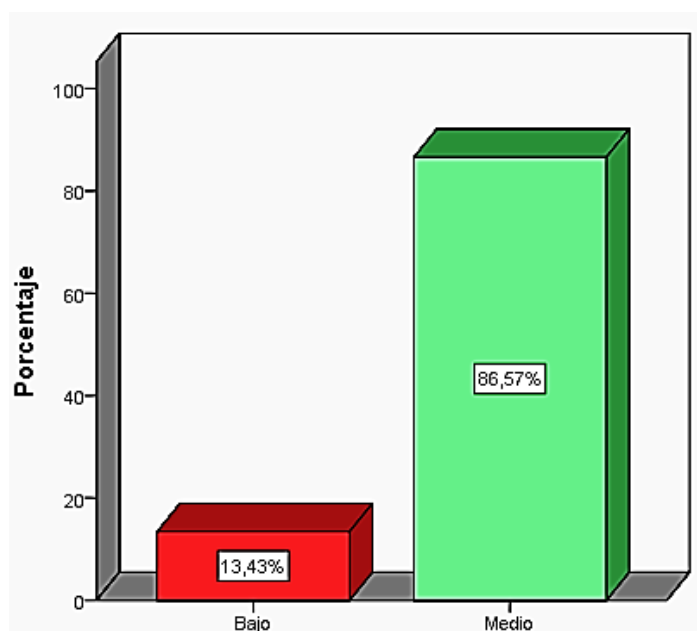


Figura 8. Nivel de Gestión del Talento Humano
 Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 trabajadores administrativos un 86,57% (58) presentan un nivel medio de Gestión del Talento Humano en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que solo un 13,43% (9) de los encuestados poseen un nivel bajo de Gestión del Talento Humano.

Variable: Desempeño Laboral

Tabla 11.
Nivel de trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,99
Medio	20	29,85
Alto	45	67,16
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

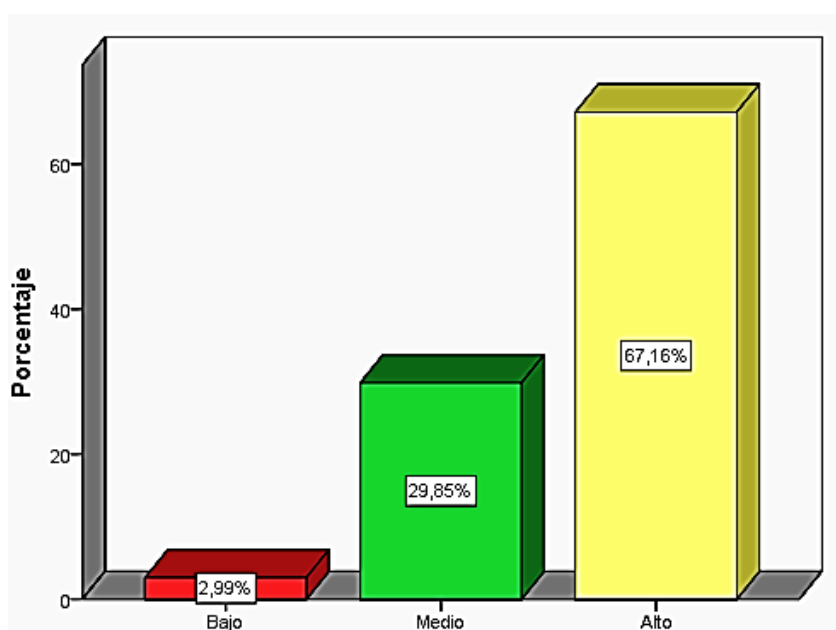


Figura 9. Nivel de trabajo en equipo
Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 67,16% (45) presentan un nivel alto de Trabajo en Equipo en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 29,85% (20) un nivel medio y solo un 2,99% (2) de los encuestados poseen un nivel bajo de Trabajo en Equipo.

Tabla 12.

Nivel de orientación al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,49
Medio	37	55,22
Alto	29	43,28
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

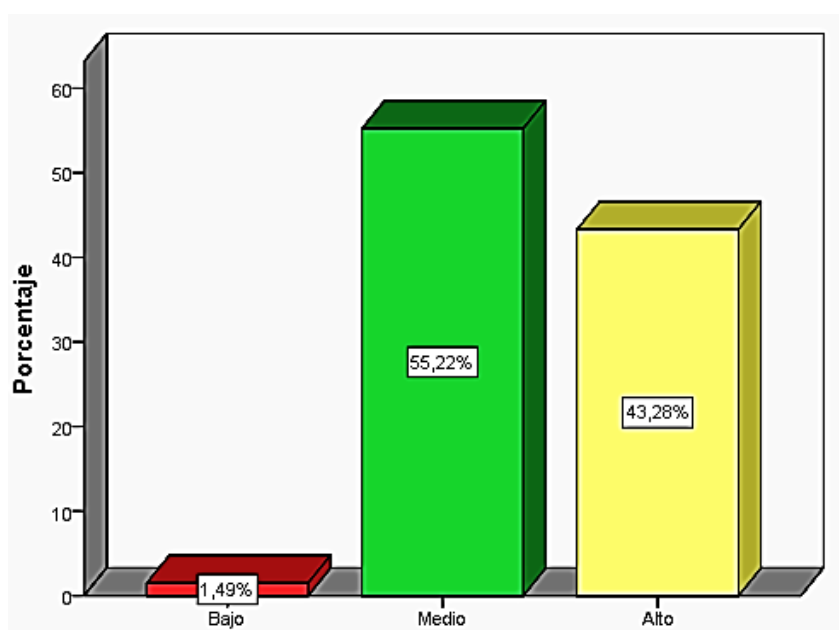


Figura 10. Nivel de orientación al cliente

Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 55,22% (37) presentan un nivel medio de Orientación al cliente en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 43,28% (29) un nivel alto y solo un 1,49% (1) de los encuestados poseen un nivel bajo de Orientación al cliente.

Tabla 13.
Nivel de liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4,48
Medio	26	38,81
Alto	38	56,72
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

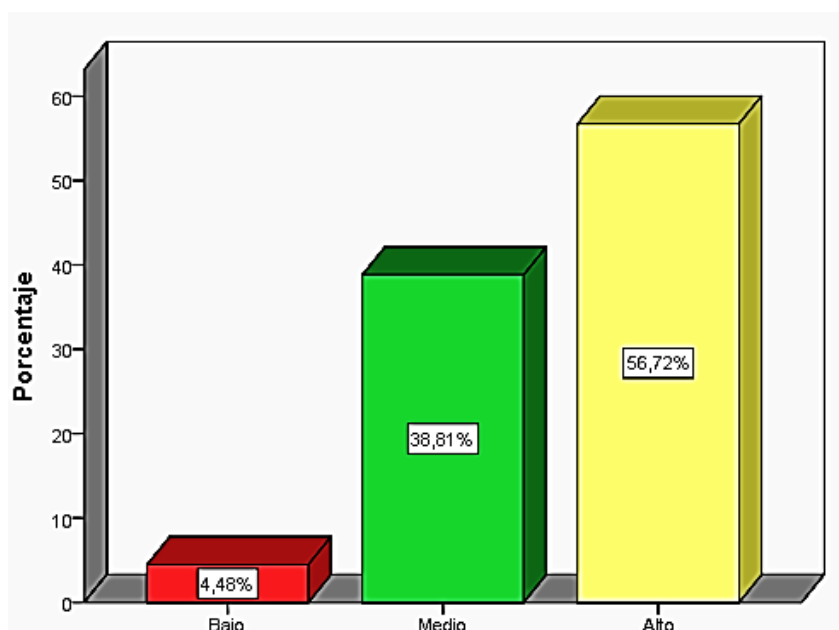


Figura 11. Nivel de liderazgo
Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 56,72% (38) presentan un nivel alto de Liderazgo en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 38,81% (26) un nivel medio y solo un 4,48% (3) de los encuestados poseen un nivel bajo de Liderazgo.

Tabla 14.
Nivel de flexibilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,49
Medio	16	23,88
Alto	50	74,63
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

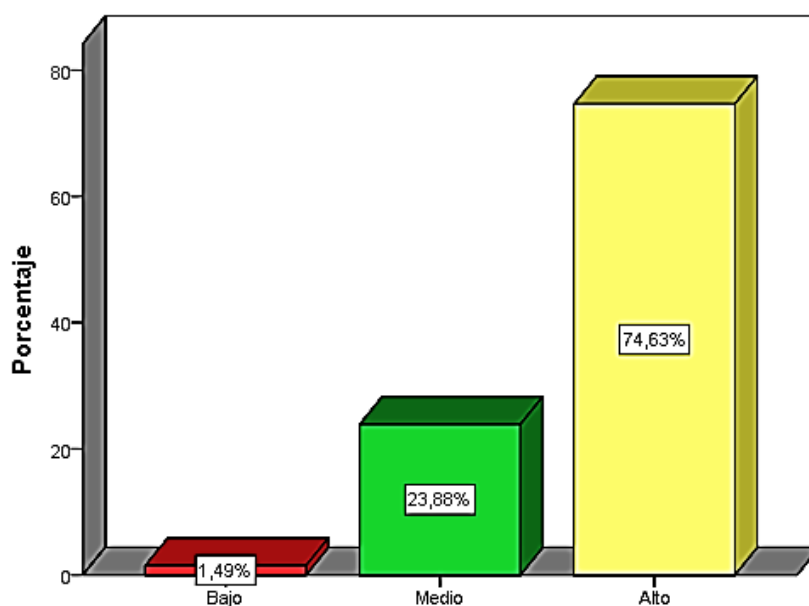


Figura 12. Nivel de flexibilidad
Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 74,63% (50) presentan un nivel alto de Flexibilidad en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 23,88% (16) un nivel medio y solo un 1,49% (1) de los encuestados poseen un nivel bajo de Flexibilidad.

Tabla 15.
Nivel de organización

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,99
Medio	8	11,94
Alto	57	85,07
Total	67	100,00

Fuente: *Elaboración propia*

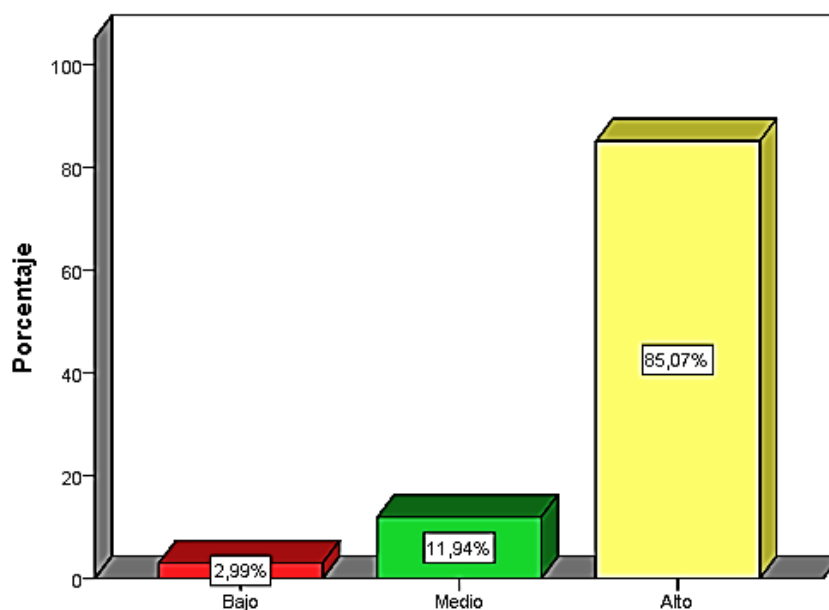


Figura 13. Nivel de organización
Fuente: *Elaboración propia*

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 85,07% (57) presentan un nivel alto de Organización en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 11,94% (8) un nivel medio y solo un 2,99% (2) de los encuestados poseen un nivel bajo de Organización.

Tabla 16.
Nivel de decisión

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,49
Medio	15	22,39
Alto	51	76,12
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

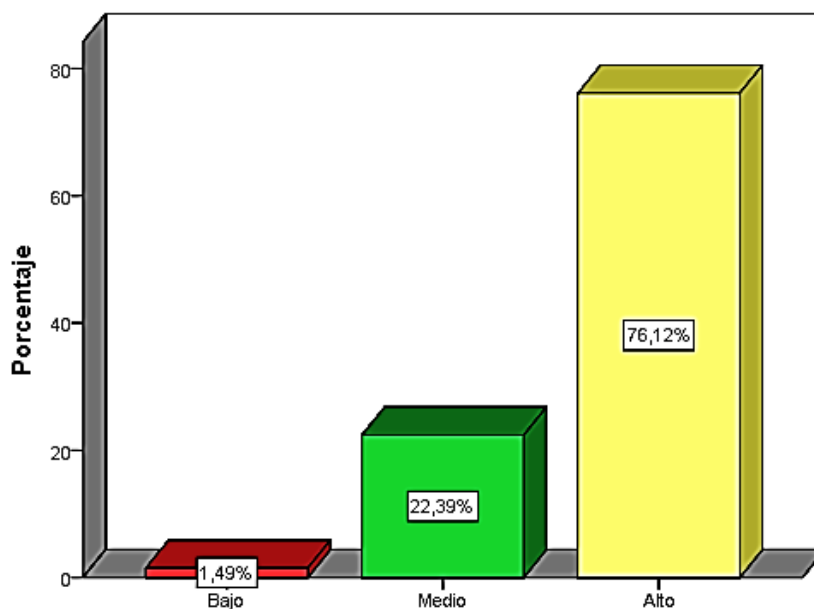


Figura 14. Nivel de decisión
Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 76,12% (51) presentan un nivel alto de Decisión en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 22,39% (15) un nivel medio y solo un 1,49% (1) de los encuestados poseen un nivel bajo de Decisión.

Tabla 17.
Nivel de Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,49
Medio	16	23,88
Alto	50	74,63
Total	67	100,00

Fuente: Elaboración propia

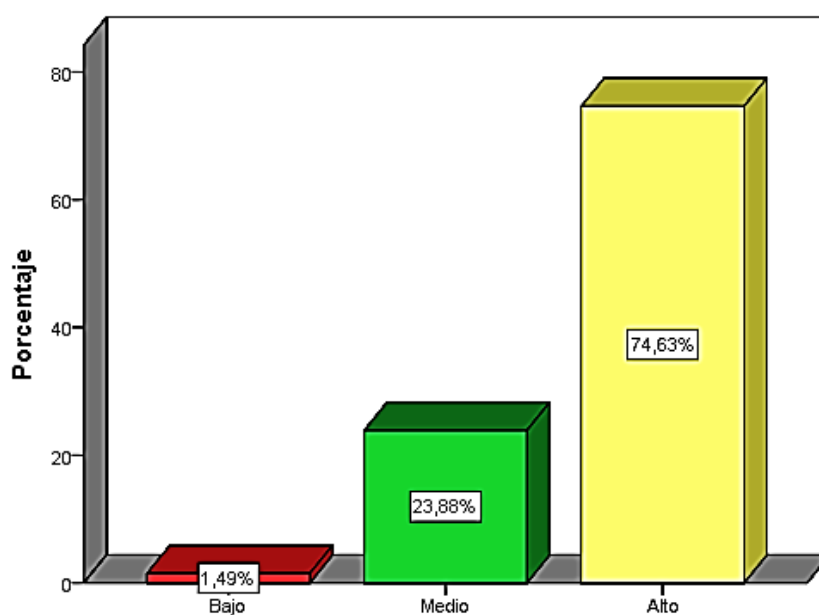


Figura 15. Nivel de Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración propia

Se observa que de los 67 los trabajadores administrativos en un 74,63% (50) presentan un nivel alto de Desempeño Laboral en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, mientras que un 23,88% (16) un nivel medio y solo un 1,49% (1) de los encuestados poseen un nivel bajo de Desempeño Laboral.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 18.
Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	gl	Sig.	o	gl	Sig.
Trabajo en equipo	,217	67	,000	,902	67	,000
Orientación al cliente	,102	67	,078	,984	67	,569
Liderazgo	,116	67	,026	,953	67	,013
Flexibilidad	,214	67	,000	,899	67	,000
Organización	,193	67	,000	,875	67	,000
Decisión	,139	67	,003	,962	67	,038
Desempeño laboral	,116	67	,026	,944	67	,005
Gestión del Talento Humano	,076	67	,200*	,989	67	,799

* Esto es un límite inferior de la significación verdadera
Fuente: Elaboración propia

Debido a que 67 individuos es una cantidad de muestra menor a 50, se procedió a evaluar la normalidad con la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Además, dado que por lo menos uno de los valores de significancia es superior a 0,05 (Orientación $p=0,078$ y Gestión del Talento Humano $p=0,200$), se acepta la hipótesis nula de normalidad, afirmando que “los datos para las variables se distribuyen de manera normal (simétrica)” por lo que se utilizará la prueba de Correlación de Pearson para las variables utilizando sus valores cuantitativos.

Tabla 19.*Interpretación de los coeficientes de Correlación de Pearson*

Rango	Relación
-0.91 a - 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a - 0.50	Correlación negativa media
-0.11 a - 0.25	Correlación negativa débil.
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa muy débil.
0.0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a + 0.25	Correlación positiva débil.
+0.26 a + 0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+ 0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Modificado de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014)

4.2.2. Prueba de hipótesis.

4.2.2.1. Hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

Tabla 20.

Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de Desempeño Laboral

			Nivel de Desempeño Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Gestión del Talento Humano	Bajo	Recuento	0	3	6	9
		% del total	0,0%	4,5%	9,0%	13,4%
	Medio	Recuento	1	13	44	58
		% del total	1,5%	19,4%	65,7%	86,6%
Total	Recuento	1	16	50	67	
	% del total	1,5%	23,9%	74,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Del 100% (67) de los trabajadores encuestados el 65,7% (44) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Desempeño Laboral.

Tabla 21.

Prueba de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral	Gestión del Talento Humano
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1,000	,377**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	67	67
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	,377**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Conclusión

El coeficiente de Correlación de Pearson (0,377) muestra una correlación positiva media, según la tabla de interpretación de los coeficientes de Correlación de Pearson. Además, dicha correlación no es significativa ($p= 0,002 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa media entre el nivel de Gestión de Talento Humano y el nivel de Desempeño Laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

4.2.2.2. Hipótesis específicas

4.2.2.2.1. Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

Tabla 22.

Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de trabajo en equipo

		Nivel de trabajo en equipo			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de Gestión del Talento Humano	Bajo	Recuento	1	3	5	9
		% del total	1,5%	4,5%	7,5%	13,4%
	Medio	Recuento	1	17	40	58
		% del total	1,5%	25,4%	59,7%	86,6%
Total	Recuento	2	20	45	67	
	% del total	3,0%	29,9%	67,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Del 100% (67) de los trabajadores encuestados el 59,7% (40) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Trabajo en Equipo.

Tabla 23.

Prueba de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de trabajo en equipo

		Trabajo en equipo	Gestión del Talento Humano
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1,000	,346**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	67	67
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	,346	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Conclusión

El coeficiente de Correlación de Pearson (0,346) muestra una correlación positiva media, según la tabla de interpretación de los coeficientes de Correlación de Pearson. Además, dicha correlación es significativa ($p= 0,004 < 0.1$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa media entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

4.2.2.2.2. Hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Orientación al Cliente del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Orientación al Cliente del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019

Tabla 24.

Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de orientación al cliente

			Nivel de orientación al cliente			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Gestión del Talento Humano	Bajo	Recuento	0	8	1	9
		% del total	0,0%	11,9%	1,5%	13,4%
	Medio	Recuento	1	29	28	58
		% del total	1,5%	43,3%	41,8%	86,6%
Total	Recuento	1	37	29	67	
	% del total	1,5%	55,2%	43,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Del 100% (67) de los trabajadores encuestados el 43,3% (29) del total cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y un nivel medio de Orientación al Cliente. Asimismo, cercanamente el 41,8% (28) del total cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Orientación al Cliente, resultando que el 85,1% (56) de los encuestados representan a aquellos trabajadores que poseen un nivel medio de Gestión del Talento Humano, y a la vez los niveles medio y alto de Orientación al Cliente.

Tabla 25.

Prueba de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de orientación al cliente

		Orientación al cliente	Gestión del Talento Humano
Orientación al cliente	Correlación de Pearson	1,000	,551**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	,551**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	67	67

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Conclusión

El coeficiente de Correlación de Pearson (0,551) muestra una correlación positiva considerable, según la tabla de interpretación de los coeficientes de Correlación de Pearson. Además, dicha correlación es significativa ($p= 0.000 < 0,005$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa considerable entre el nivel de Gestión de Talento Humano y el nivel de Orientación al cliente que ofrece el personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

4.2.2.2.3. Hipótesis específica 3

H0: No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y el Liderazgo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y el Liderazgo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

Tabla 26.

Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de liderazgo

		Nivel de liderazgo			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de Gestión del Talento Humano	Bajo	Recuento	0	3	6	9
		% del total	0,0%	4,5%	9,0%	13,4%
	Medio	Recuento	3	23	32	58
		% del total	4,5%	34,3%	47,8%	86,6%
Total	Recuento	3	26	38	67	
	% del total	4,5%	38,8%	56,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Del 100% (67) de los trabajadores encuestados el 47,8% (32) del total cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Liderazgo. Asimismo, el 34,3% (23) del total cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Liderazgo, resultando que el 82,1% (55) de los encuestados representan a aquellos trabajadores que poseen un nivel medio de Gestión del Talento Humano, y a la vez niveles medio y alto de Liderazgo.

Tabla 27.

Prueba de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de liderazgo

		Liderazgo	Gestión del Talento Humano
Liderazgo	Correlación de Pearson	1,000	,204
	Sig. (bilateral)	.	,098
	N	67	67
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	,204	1,000
	Sig. (bilateral)	,098	.
	N	67	67

Fuente: Elaboración propia

Conclusión

El coeficiente de Correlación de Pearson (0,240) muestra una correlación positiva débil, según la tabla de interpretación de los coeficientes de Correlación de Pearson. Sin embargo, dicha correlación no es significativa ($p= 0.098 > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se concluye que existe una relación débil y no existe una relación significativa entre el nivel de Gestión de Talento Humano y el nivel de Liderazgo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

4.2.2.2.4.Hipótesis específica 4

H0: No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Flexibilidad del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Flexibilidad del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

Tabla 28.

Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de flexibilidad

			Nivel de flexibilidad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Gestión del Talento Humano	Bajo	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0,0%	3,0%	10,4%	13,4%
	Medio	Recuento	1	14	43	58
		% del total	1,5%	20,9%	64,2%	86,6%
Total	Recuento	1	16	50	67	
	% del total	1,5%	23,9%	74,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Del 100% (67) de los trabajadores encuestados el 64,2% (43) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Flexibilidad.

Tabla 29.

Pruebas de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de flexibilidad

		Flexibilidad	Gestión del Talento Humano
	Correlación de Pearson	1,000	-,015
Flexibilidad	Sig. (bilateral)	.	,905
	N	67	67
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	-,015	1,000
	Sig. (bilateral)	,905	.
	N	67	67

Fuente: Elaboración propia

Conclusión

El coeficiente de Correlación de Pearson (-0,015) muestra una correlación negativa débil, según la tabla de interpretación de los coeficientes de Correlación de Pearson. Además, dicha correlación no es significativa ($p= 0,905 > 0,05$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula se acepta la hipótesis nula y se concluye que no existe una relación significativa entre el nivel de Gestión de Talento Humano y el nivel de Flexibilidad del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

4.2.2.2.5. Hipótesis específica 5

H0: No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Organización del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Organización del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

Tabla 30.

Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de organización

			Nivel de organización			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Gestión del Talento Humano	Bajo	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	1,5%	11,9%	13,4%
	Medio	Recuento	2	7	49	58
		% del total	3,0%	10,4%	73,1%	86,6%
Total	Recuento	2	8	57	67	
	% del total	3,0%	11,9%	85,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Del 100% (67) de los trabajadores encuestados el 73,1% (49) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Organización.

Tabla 31.

Pruebas de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de organización

		Organización	Gestión del Talento Humano
	Correlación de Pearson	1,000	,201
Organización	Sig. (bilateral)	.	,103
	N	67	67
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	,201	1,000
	Sig. (bilateral)	,103	.
	N	67	67

Fuente: Elaboración propia

Conclusión

El coeficiente de Correlación de Pearson (0,201) muestra una correlación positiva débil, según la tabla de interpretación de los coeficientes de Correlación de Pearson. No obstante, dicha correlación no es significativa ($p= 0,103 > 0,005$), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se concluye que no existe una relación significativa entre el nivel de Gestión de Talento Humano y el nivel de Organización del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

4.2.2.2.6. Hipótesis específica 6

H0: No existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Decisión del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Decisión del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

Tabla 32.

Tabla cruzada del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de decisión

		Nivel de decisión			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de Gestión del Talento Humano	Bajo	Recuento	0	3	6	9
		% del total	0,0%	4,5%	9,0%	13,4%
	Medio	Recuento	1	12	45	58
		% del total	1,5%	17,9%	67,2%	86,6%
Total	Recuento	1	15	51	67	
	% del total	1,5%	22,4%	76,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Del 100% (67) de los trabajadores encuestados el 67,21% (45) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Decisión.

Tabla 33.

Pruebas de Correlación de Pearson del Nivel de Gestión del Talento Humano y Nivel de decisión

		Decisión	Gestión del Talento Humano
Decisión	Correlación de Pearson	1,000	,304*
	Sig. (bilateral)	.	,012
	N	67	67
Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	,304**	1,000
	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia

Conclusión

El coeficiente de Correlación de Pearson (0,304) muestra una correlación positiva media, según la tabla de interpretación de los coeficientes de Correlación de Pearson. Además, dicha correlación es significativa ($p= 0,012 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa entre el nivel de Gestión de Talento Humano y el nivel de Decisión del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis y descripción de resultados

En la presente investigación, los trabajadores en un 86,57% presentan un nivel medio de **Gestión del Talento Humano**, mientras que solo un 13,46% de los encuestados poseen un nivel bajo de Gestión del Talento Humano. Estas cifras concuerdan con Asencios (2017) para quien el 67% de los servidores administrativos perciben en un nivel regular la gestión del talento humano. Del mismo modo, concuerdan los resultados para Valentín (2017) respecto a la Gestión del Talento Humano, para quien el 65.2% representa el nivel regular, seguido del 23.0% para el nivel bajo y el 11.8 para el nivel alto.

La **Gestión del Talento Humano**, en sus cuatro dimensiones se observa un nivel medio. Para la Incorporación predomina un 50,75% (34) en su nivel medio, seguido de un 37,31% (25) para el nivel alto. Estas cifras concuerdan con Asencios (2017) quien observa que para el 40% de los servidores administrativos poseen un nivel regular de percepción de la Admisión de personal. Para Casma (2017) existen valores contrarios con el nivel de percepción de la Incorporación al evaluar un 58.3% para el nivel bajo y únicamente un 9.5% para el nivel alto. Por otro lado, los datos obtenidos por Casma (2015) relacionados a la Incorporación de personal, son concordantes, tal como la percepción del Reclutamiento del personal, debido a que en su estudio el 54.2% posee un nivel medio de, pero en cuanto a la percepción del nivel alto fue solo del 2.4%, observando así para el nivel bajo un 45.2%. Para el mismo Casma (2017) el nivel de percepción de la Selección de personal, existe un nivel medio del 56.0%, lo cual es concordante con esta investigación, mas un nivel bajo del 39.3% y un nivel alto del 4.8% en cuanto a la percepción de la Selección, ofrecen resultados distintos. Para la Capacitación predomina un 59,70% (40) en su nivel medio, seguido de un 22,39% (15) para el nivel alto. Del mismo modo, para Asencios (2017) el 60% de los servidores administrativos perciben un nivel regular para las Capacidades, seguidos de un 24% para un nivel alto. La investigación de Casma (2017) corrobora estos resultados, obteniendo el 61.9% para el nivel medio, pero el segundo valor más alto es el 35.7% para el nivel bajo. Para la Evaluación

de Desempeño predomina un 74,63% (50) en su nivel medio, seguido de un 19,40% (13) para el nivel alto. Igualmente, para Asencios (2017) el nivel regular de la percepción de Evaluación de metas predomina con un 55% de los servidores, seguido de un 33% de ellos quienes perciben un nivel alto de Evaluación de metas. Para los Incentivos predomina un 70,15% (74) en su nivel medio, seguido de un 22,39% (15) para el nivel bajo. También, Asencios (2017) observa que el 55% de los servidores administrativos encuestados perciben en un nivel regular la compensación que recibe el personal.

Los trabajadores en un 74,63% presentan un nivel alto de **Desempeño Laboral**, mientras que un 23,88% un nivel medio y solo un 1,49% de los encuestados poseen un nivel bajo de Desempeño Laboral. Asimismo, para Asencios (2017) el nivel alto de la percepción del desempeño laboral es observado para un 47% de los servidores administrativos, seguido del 39% con un nivel regular, y solo el 14% con un nivel bajo de percepción respecto al desempeño laboral. Valores diferentes observa Valentín (2017) quien observa que el 69.6% de los trabajadores manifiestan un nivel regular para el Desempeño Laboral, seguido por un nivel alto del 23.6% y un nivel bajo del 6.8%.

El Desempeño Laboral, en casi todas sus dimensiones se observa un nivel alto. Para el **Trabajo en Equipo** predomina un 67,16% (45) en su nivel alto, seguido de un 29,85% (20) para el nivel medio. Para la **Orientación al Cliente** predomina un 55,22% (37) en su nivel medio, seguido de un 43,28% (29) para el nivel alto. Para el **Liderazgo** predomina un 56,72% (38) en su nivel alto, seguido de un 38,81% (26) para el nivel medio. Para la **Flexibilidad** predomina un 74,63% (50) en su nivel alto, seguido de un 23,88% (16) para el nivel medio. Para la **Organización** predomina un 85,07% (57) en su nivel alto, seguido de un 11,94% (8) para el nivel medio. Estos datos son concordantes para el 50% de los servidores encuestados por Asencios (2017) quienes perciben un nivel alto de la Evaluación de Compromisos, seguido de un 38% que perciben un nivel regular. Para la Decisión predomina un 76,12% (51) en su nivel alto, seguido de un 22,39% (15) para el nivel medio.

Respecto a la contrastación de las hipótesis se obtuvo que el 65,7% (44) del total de los trabajadores encuestados cuentan con un **nivel medio de Gestión del**

Talento Humano y un nivel alto de Desempeño Laboral, por lo **existe una relación significativa media entre ambas variables**. Resultados similares fueron los hallados por Asencios (2017) para quien existe una relación positiva moderada y significativa entre ambas variables. Del mismo modo para Rojas y Vílchez (2018), para quien observa una relación significativa entre ellas. En el mismo sentido, Valentín (2017) obtiene una relación directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa. También Nolberto (2017) señala que en su investigación existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Casma (2017) también halla que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. En el ámbito internacional y hospitalario, también Muñoz (2015) evidencia esta relación positiva y significativa entre ambas variables.

No obstante, la presente investigación guarda ciertas diferencias con los resultados de Guillermo (2015) donde el mayor porcentaje del 6% (3) de los trabajadores tienen un nivel regular de la Gestión del Talento Humano y a la vez el nivel medio de Desempeño Laboral. Para este autor, existen cuatro cruces de niveles que se encuentran al 4%, lo cual demuestra que existe una alta significancia en las dos variables.

El 59,7% (40) del total de los trabajadores encuestados cuentan con un nivel medio de **Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Trabajo en Equipo**, por lo que **existe una relación significativa entre ambas variables**. Para Rojas y Vílchez (2018) en su investigación existe una relación significativa media entre gestión del talento humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores de un puesto de salud, lo que representan valores similares a la presente investigación. De ese mismo modo, también para Nolberto (2017) existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui.

El 85,1% (56) de los encuestados representan a aquellos trabajadores que poseen un nivel medio de **Gestión del Talento Humano, y a la vez los niveles medio y alto de Orientación al Cliente, y existe una relación significativa considerable** entre ambas variables. Considerando que la “resolución de problemas” es un indicador presente para la dimensión análoga al “Desempeño

laboral” denominándose “Calidad del Trabajo”, Rojas y Vílchez (2018) precisa que existe una relación significativa con la Gestión del Talento Humano en un centro de salud, donde el trabajo se orienta en su mayor parte al cliente.

El 82,1% (55) de los encuestados representan a aquellos trabajadores que poseen un nivel medio de **Gestión del Talento Humano, y a la vez niveles medio y alto de Liderazgo**, sin embargo, existe una relación débil y no existe una relación significativa entre ambas variables. De similar manera, el indicador de Promoción y aliento de la iniciativa se encuentra introducido en la dimensión Calidad de Vida Laboral de Nolberto (2017) quien halla que existe una correlación significativa moderada y alta frente a la selección y capacitación de personal respectivamente, ambos indicadores de la Gestión del Talento Humano. Del mismo modo para Rojas y Vílchez (2018) el indicador Promoción de la iniciativa de la dimensión Calidad de Trabajo se relaciona de manera significativa con la Gestión del talento Humano. Para Asencios (2016) sus indicadores de compromiso tales como “liderazgo con pensamiento estratégico”, “realización de funciones sin supervisión” y “poder de influencia” los mismos que son indicadores del Liderazgo y como parte del desempeño laboral, se relaciona significativamente con la Gestión del Tanto Humano.

El 64,2% (43) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de **Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Flexibilidad**, sin embargo, **no existe una relación significativa entre ambas variables**. Para Rojas y Vílchez (2018) en su investigación existe una relación estadísticamente significativa entre gestión del talento humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores de un puesto de salud, en la que se incluye el indicador “promoción de la iniciativa” y “creatividad para la resolución de problemas” presentando así valores contrarios a la presente investigación, basados en que la calidad del trabajador administrativo se centra en la flexibilidad con la que los trabajadores se desempeñen. Para Asencios (2016) su indicador de compromiso de “actitud hacia la mejora” y como parte del desempeño laboral, se relaciona significativamente con la Gestión del Tanto Humano.

El 73,1% (49) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de **Gestión del Talento Humano y un nivel alto de Organización**, sin

embargo, **no existe una relación significativa entre ambas variables**. Para Nolberto (2017) existe una correlación positiva moderada, entre **selección de personal y la calidad del trabajo** en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, por lo que, teniendo en cuenta que la calidad del trabajo se encuentra muy ligada a la organización, se observa valores contrarios a los de la presente investigación.

El 67,21% (45) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de **Gestión del Talento Humano y a la vez presentan un nivel alto de Decisión**, por lo que existe una **relación significativa entre ambas variables**. En lo que respecta a responsabilidad, compromiso y resolución de problemas, guarda similares indicadores con la dimensión Calidad de trabajo presentada en el trabajo de Rojas y Vílchez (2018), quien halla que existe una relación estadísticamente significativa entre **la Gestión del Talento Humano y la Calidad de trabajo**. De similar manera, los tres indicadores citados se encuentran introducidos en la dimensión Calidad de Vida Laboral de Nolberto (2017) quien halla que existe una correlación significativa moderada y alta frente a la selección y capacitación de personal respectivamente, ambas dimensiones de la Gestión del Talento Humano.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los trabajadores en un 86,57% (58) presentan un nivel medio de Gestión del Talento Humano, mientras que solo un 13,46% (9) de los encuestados poseen un nivel bajo de Gestión del Talento Humano.

Segunda: La Gestión del Talento Humano, en sus cuatro dimensiones se observa un nivel medio. Para la Incorporación predomina un 50,75% (34) en su nivel medio, seguido de un 37,31% (25) para el nivel alto. Para la Capacitación predomina un 59,70% (40) en su nivel medio, seguido de un 22,39% (15) para el nivel alto. Para la Evaluación de Desempeño predomina un 74,63% (50) en su nivel medio, seguido de un 19,40% (13) para el nivel alto. Para los Incentivos predomina un 70,15% (74) en su nivel medio, seguido de un 22,39% (15) para el nivel bajo.

Tercera: Los trabajadores en un 74,63% (50) presentan un nivel alto de Desempeño Laboral, mientras que un 23,88% (16) un nivel medio y solo un 1,49% de los encuestados poseen un nivel bajo de Desempeño Laboral.

Cuarta: El Desempeño Laboral, en casi todas sus dimensiones se observa un nivel alto. Para el Trabajo en Equipo predomina un 67,16% (45) en su nivel alto, seguido de un 29,85% (20) para el nivel medio. Para la Orientación al Cliente predomina un 55,22% (37) en su nivel medio, seguido de un 43,28% (29) para el nivel alto. Para el Liderazgo predomina un 56,72% (38) en su nivel alto, seguido de un 38,81% (26) para el nivel medio. Para la Flexibilidad predomina un 74,63% (50) en su nivel alto, seguido de un 23,88% (16) para el nivel medio. Para la Organización predomina un 85,07% (57) en su nivel alto, seguido de un 11,94% (8) para el nivel medio. Para la Decisión predomina un 76,12% (51) en su nivel alto, seguido de un 22,39% (15) para el nivel medio.

- Quinta:** El 65,7% (44) del total de los trabajadores encuestados cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y a la vez presentan un nivel alto de Desempeño Laboral, por lo que existe una relación significativa media entre ambas variables.
- Sexta:** El 59,7% (40) del total de los trabajadores encuestados cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y a la vez presentan un nivel alto de Trabajo en Equipo, por lo que existe una relación significativa media entre ambas variables.
- Séptima:** El 85,1% (56) de los encuestados representan a aquellos trabajadores que poseen un nivel medio de Gestión del Talento Humano, y a la vez los niveles medio y alto de Orientación al Cliente, por lo que existe una relación significativa considerable entre ambas variables.
- Octava:** El 82,1% (55) de los encuestados representan a aquellos trabajadores que poseen un nivel medio de Gestión del Talento Humano, y a la vez niveles medio y alto de Liderazgo, por lo que existe relación débil pero no significativa entre ambas variables.
- Novena:** El 64,2% (43) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y a la vez presentan un nivel alto de Flexibilidad, sin embargo, no existe una relación significativa entre ambas variables.
- Décima:** El 73,1% (49) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y a la vez presentan un nivel alto de Organización, sin embargo, no existe una relación significativa entre ambas variables.
- Décimo primera:** El 67,21% (45) del total representa a la mayoría de ellos que cuentan con un nivel medio de Gestión del Talento Humano y a la vez presentan un nivel alto de Decisión, por lo que existe una relación significativa media entre ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Desarrollar capacidades y ofrecer conocimientos acerca de los procesos implicados en la gestión del talento humano al personal administrativo que labora en el Hospital San Juan Bautista de Huaral. Compartir con los trabajadores administrativos del hospital la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la organización e informar sus oportunidades para su colaboración respecto a los objetivos estratégicos del área en que se desenvuelve.
- Segunda:** Implementar estrategias en el área de Unidad de Personal de la Oficina de Administración en el Hospital San Juan Bautista de Huaral, orientadas a motivar al personal, así como llevar a cabo actividades recreativas, propiciando de esta manera un mejor desempeño laboral de los trabajadores administrativos.
- Tercera:** Organizar equipos de trabajo para el personal administrativo, a fin de lograr una mayor eficiencia en sus funciones, basadas en la eficacia y eficiencia en la atención y respuesta al usuario interno y externo.
- Cuarta:** Instaurar políticas que desarrollen una gestión de talento humano, generando y optimizando las capacidades en el personal, ofreciéndoles capacitación de acuerdo a su puesto de trabajo y su proyección.
- Quinta:** Seleccionar por contrato a técnicos o profesionales para cargos gerenciales en puestos de gerencia o subgerencia, con perfil idóneo para el cumplimiento de sus funciones, que califiquen con competencias básicas para integrar un equipo de trabajo, evaluando sus acciones e incentivándolo, con la finalidad de mejorar los resultados y el logro de los objetivos institucionales.
- Sexta:** Programar capacitaciones en educación continua, tanto las ofrecidas por Servir como por instituciones privadas o universidades, de manera

permanente en las modalidades que mejor se adecúen a cada empleado, orientadas a mejorar el desempeño laboral y una especialización según sus funciones.

Séptima: Programar y ejecutar supervisiones inopinadas, a cargo de los funcionarios o directivos del Hospital San Juan Bautista de Huaral, para observar la calidad de atención que se brinda a los usuarios internos y externos, ofreciendo reconocimientos por los méritos que le puedan corresponder a cada trabajador, motivándolos así a lograr que adopte una buena actitud que redunde en un mejor desempeño laboral y en un clima laboral idóneo.

Octava: Diseñar mediante el trabajo colaborativo entre el personal directivo y administrativo, un plan de metas mensual con indicadores cuantificables de logros, puntualidad y propuestas innovadoras a futuro, que permitan el reconocimiento de cada área u oficina administrativa como el “equipo del mes”.

Novena: Ofrecer mecanismos de motivación a manera de incentivos no monetarios, reconocimientos y premios como trofeos, medallas o diplomas, a fin de que se optimicen las actitudes y la autoestima, favoreciendo finalmente a un mejor desempeño laboral del trabajador administrativo.

Décima: Organizar reuniones donde mediante el trabajo en equipo se aborden temas de interés laboral y personal, incentivando el desarrollo de tareas y funciones, diseñando a partir del personal directivo dinámicas de grupo, fortaleciendo los lazos sociales y a su vez la capacidad de respuesta para favorecer un mejor desenvolvimiento de las relaciones interpersonales, el clima laboral.

Décimo primera: Evaluar los ambientes de trabajo e identificar el nivel de comodidad, ergonomía y las condiciones mínimas existentes para un mejor desempeño de las funciones del personal administrativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, A. (2010). El modelo conceptual de las 4 dimensiones para la resolución de problemas. *Ind. data*, 13(2), 15-24. Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81619984003.pdf>
- Acosta, N. (2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Recuperado el 13 de octubre de 2019, de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Alburquerque, R. (1992). *Estudios de Derecho del Trabajo*. Santo Domingo.
- Alles, M. (2007). *Gestión del talento humano*. Buenos Aires: Granica. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de http://saludpublica.bvsp.org.bo/textocompleto/bvsp/boxp68/talento-humano_a.pdf
- Araujo, M. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. 4(2), 132-147. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>
- Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencias y percepciones desde los evaluados (Tesis de maestría)*. Santiago, Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/105805/Desempeno-laboral.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Asencios, C. (2016). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016 (Tesis de licenciatura)*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5314/Asencios_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asenjo, V. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015 (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/963/TM%20CE-A%20C32%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brooks, S., Webster, R. y Smith, L. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet*, 395(10227), 912–920. doi:[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Caicedo, F. (2015). *Modelo de Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo (Tesis de maestría)*. Babahoyo,

Ecuador: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1754/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000024.pdf>. Recuperado el 13 de diciembre de 2019, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1754/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000024.pdf>

- Calderón, M., Gálvez, J., Cueva, G., Ordoñez, C., C., B., & Fiestas, F. (2012). Validación de la versión peruana del PHQ-9 para el diagnóstico de depresión. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 29(4), 578– 579. Recuperado el 13 de julio de 2020, de <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2012.v29n4/578-579>
- Camarena, M. y Rodríguez, A. (2010). *Dimensiones de la Cultura Organizacional: Bases para su implementación*. Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de XIV Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A. C. (ACACIA): http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES_DE_LA_CULTURA_ORGANIZACIONAL.pdf
- Cascio, W. (2015). Psychology of Human Resource Management. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)*, 11(1), 348-352. doi:<https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.73024-8>
- Castellanos, J. y Castellanos, C. (2010). *La gestión del desempeño en las organizaciones. Concepciones teóricas*. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de In-Novar 2.0: <https://nelsonguti.wordpress.com/2010/08/17/la-gestion-del-desempeno-en-las-organizaciones-concepciones-teoricas/>
- Castillo, F. (2016). Importancia de la gestión del talento. *Revista de Capital Humano*, 9-11. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de https://issuu.com/jennifer083/docs/revista_digital_gesti__n_del_talent
- Chiavenato, E. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra. ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na. ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de <https://es.scribd.com/document/354986291/Libro-Administracion-de-Recursos-Humanos-Chiavenato-pdf>
- Cruz, F. (2013). *Reclutamiento y selección de personal en las organizaciones*. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-las-organizaciones/>
- Cruz, R. (2013). *La Importancia de los Recursos Humanos*. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de Eoi.es/blogs/mintecon: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/13/importancia-rrhh/>
- Dávila, M. y Coronado, J. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría*

y *Administración*, 57(3), 175-195. Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n3/v57n3a8.pdf>

Fainstein, H. (1997). *La gestión de equipos eficaces*. Buenos Aires: Macchi.

Fermín, A. (2011). *La selección de recursos humanos. Un acercamiento teórico metodológico*. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de *Contribuciones a la Economía*: <http://www.eumed.net/ce/2011b/arc.html>

Florencia, M. (2016). *Babahoyo, Ecuador: Universidad Regional Auponomas de tu inteligencia*. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4971/1/TUBADM010-2016.pdf>

Fundación Gestión Humana. (2008). *Diccionario de Recursos Humanos*. Bogotá: Fundación Gestión Humana. Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de <https://es.scribd.com/document/354405583/DICCIONARIO-RECURSOS-HUMANOS-pdf>

Garcés, R. (2011). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato (Tesis de licenciatura)*. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1083/1/433%20Ing.pdf>

García, A. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel (Tesis de licenciatura)*. Tulcán, Ecuador: Univesidad Politécnica Estatal de Carchi. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/145>

George, D., & Mallery, P. (1995). *SPSS/PC + Step. A Simple Guide and Reference*. : Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.

Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson Educación. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015c7.PDF>

Gómez, M. (2010). *Remuneraciones - Marco teórico*. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de *Rrhhlarioja.blogspot.com*: <http://rrhhlarioja.blogspot.com/2010/11/marco-teorico-compensaciones-aporte-de.html>

Guillermo, J. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa informática Spirall Computer SAC Pacasmayo (Tesis de licenciamiento)*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2046/guillermoguanilo_jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gürtler, G., Bain, C. y Shikiya, H. (2011). *Glosario de términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos*. Buenos Aires: Creas - Centro Regional Ecuménico de Asesoría y Servicio. Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de <http://www.creas.org/recursos/archivosdoc/pubcreas/Glosario.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México: McGraw Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Juárez, J. (2018). *Administración y evaluación del desempeño del personal*. México: Dos Consultores.
- Juran, J., Gryna, F. y Bingham, R. (2009). *Manual de control de calidad. Vol 1*. México: Reverte.
- Koontz, H., Weilrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14ta. ed.). México: McGraw Hill. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de https://www.academia.edu/15364931/Administraci%C3%B3n_14_ed_-_Harold_Koontz_Wehrich_y_Cannice
- León, O. y Montero, I. (2003). *Métodos de Investigación en psicología y educación* (3ra. ed.). Madrid: MaGraw-Hill.
- Liu, C. (2008). *Cross-sectional data. Encyclopedia of survey research methods*.
- López, R. y Mendoza, J. (2018). Identificación de las variables relacionadas con el Liderazgo. *Víncula Tégica*, 369-377. Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculat%C3%A9gica_2/47%20LOPEZ_MENDOZA.pdf
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(1), 51-56. doi:<https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Lozano, A. y Vega, J. (2018). Construcción y propiedades psicométricas de la Escala de Ansiedad de Lima de 20 ítems (EAL-20). *Rev Neuropsiquiatr*, 81(4), 226-234. doi:<http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v81i4.3437>
- Madero, S. y Barboza, G. (2015). Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial. *Contaduría y Administración*, 60(1), 735–756. Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de <https://www.elsevier.es/index.php?p=revista&pRevista=pdf-simple&pii=S0186104215000212>
- Marx, K. (1975). *El Capital*. Madrid: Siglo XXI Editores. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de file:///C:/Users/user/Downloads/150630163-El-Capital-Vol-1-Libro-I-I-Karl-Marx.pdf

- Ministerio de Cultura y Educación de la Nación de Argentina. (1996). *Trabajo en equipo*. Buenos Aires: Dirección Nacional de Gestión de Programas y Proyectos. Recuperado el 13 de setiembre de 2020, de <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL003786.pdf>
- Ministerio de Salud. (2015). *Memoria Institucional 2013. Unidad Ejecutora 123 - PASSALUD II*. Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud PARSALUD II. Recuperado el 13 de enero de 2021, de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3498.pdf>
- Moreira. (2015). *Gestión del talento humano y su relación en el desempeño laboral en la Unidad Distrital de Educación Quevedo - Mocache 12D03, Cantón Quevedo, año 2014 (Tesis de licenciatura)*. Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/864/1/T-UTEQ-0121.pdf>
- Muñoz, L. (2015). *Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo (Tesis de maestría)*. Babahoyo, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. Recuperado el 13 de diciembre de 2019, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2050/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000044.pdf>
- Nolberto, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017 (Tesis de licenciatura)*. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Obregón, M., Alonso, B., Díaz, V., & Pérez, N. (2008). *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos. Tomo I*. La Habana: Ministerio de Salud Pública. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de http://fcmfajardo.sld.cu/recursos_humanos/tomo_I_capacitacion.pdf
- OPS. (2000). *Gestión del desempeño basado en competencias: Guía para gerentes*. Washington: Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/3109/Gestion%20del%20desempenio%20basado%20en%20competencias%20guia%20para%20gerentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio y Espinosa. (1995). Gestión del desempeño: Integración de competencias y objetivos. *Revista Capital Humano.*, 8(81), 36-42.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Recuperado el

13 de agosto de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2002). *Fundamentos de la Administración*. México: Limusa.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna del personal* (7ma. ed.). México: Cengage Learning.
- Rojas, R. y Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018 (Tesis de maestría)*. Lima: Universidad Norbert Wiener. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2C%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, P., Loret, C., Vega, J., Arévalo, J., Chávez, K., Vilela, A. Huapaya, J. (2012). Validation of the Spanish Center for Epidemiological Studies Depression and Zung Self- Rating Depression Scales: a comparative validation study. *PLoS One*, 7(10), e45413. doi:10.1371/journal.pone.0045413
- Shigemura, J., Ursano, R., Morganstein, J., Kurosawa, M. y Benedek, D. (2020). Public responses to the novel 2019 coronavirus (2019-nCoV) in Japan: Mental health consequences and target populations. *Psychiatry Clin Neurosci*, 74(4), 281-282. doi:10.1111/pcn.12988
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2), 304-311. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.
- Travez, E. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en el nivel operacional de la empresa Multisa de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi (Tesis de licenciatura)*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12398/1/FCHE-PSIP-84.pdf>
- Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016 (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 13 de setiembre de 2019, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%20C3%8DN%20RODR%20C3%8DGUIEZ%20C%20HUGO%20AM%20C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vance, M., Kovachy, B. y Dong, M. (2018). Peritraumatic distress: A review and synthesis of 15 years of research. *Wiley*, 74(9), 1457-1484. doi:10.1002/jclp.22612

- Vásquez, A. y Lara, J. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de Over-blog.es: <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>
- Vega, J. (2018). Construcción de versiones cortas de la Escala de Psicopatología Depresiva para tamizaje de depresión mayor y sus características psicométricas. *Rev Neuropsiquiatr*, 81(3), 154-164. doi:<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rnp.v81i3.3383>
- Werther, W. J. (2008). *Administración de recursos humanos* (6ta. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Zayas, P. (2002). *Los fundamentos tóricos metodológicos de la selección de personal*. Recuperado el 13 de octubre de 2019, de Biblioteca.utec.edu.sv/: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55712.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Diseño de la investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y el desempeño laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019? - ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y la Orientación al Cliente del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. - Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Orientación al Cliente del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. - Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Orientación al Cliente del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. 	<p>Enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional.</p> <p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión del Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporación - Capacitación - Evaluación del desempeño - Incentivos <p>Variable Dependiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Orientación al cliente. - Liderazgo. - Flexibilidad. 	<p>Población</p> <p>La población está conformada por los 67 trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará conformada por la totalidad de la población, 67 trabajadores, utilizando así un muestreo no probabilística censal.</p>	<p>Población: 67 trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p> <p>Muestra: La totalidad de la población, 67 trabajadores administrativos.</p> <p>Muestreo: No probabilística censal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de Gestión del Talento Humano.

<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y el Liderazgo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019? - ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y la Flexibilidad del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019? - ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y la Organización del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019? - ¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y la Decisión del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y el Liderazgo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. - Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Flexibilidad del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. - Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Organización del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. - Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Decisión del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y el Liderazgo del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. - Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Flexibilidad del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. - Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Organización del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. - Existe una relación significativa entre la Gestión de Talento Humano y la Decisión del personal administrativo que labora en el hospital San Juan Bautista de Huaral – 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organización. - Decisión. 		<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de Desempeño laboral
---	---	---	--	--	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1: Gestión del Talento Humano.

Variables	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escalas y valores
Independiente Gestión del Talento Humano	Incorporación.	Criterios de selección	1. Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud, son seleccionados de acuerdo a la necesidad de la institución	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo Totalmente de acuerdo
		Establecimiento de perfiles	2. Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud cuentan con el perfil necesario para la función que desempeñan	
		Integración del CAP	3. La distribución de los colaboradores se realiza en función al Cuadro de Asignación de Personal (CAP)	
	Capacitación.	Calidad de la capacitación	4. La capacitación de los colaboradores se realiza según las necesidades del colaborador	
			5. En la capacitación de los colaboradores se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios. (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)	
		Utilización óptima de los resultados	6. Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones	
	Evaluación del desempeño	Calidad en la evaluación	7. La evaluación se realiza por colaboradores calificados, con un criterio motivador para el colaborador	
			8. La evaluación del desempeño se realiza a todos los colaboradores del establecimiento	
		Análisis de resultados	9. Los resultados de la evaluación de los colaboradores son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones	
	Incentivos	Reconocimiento	10. Por el buen desempeño de los colaboradores, se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	
		Estímulo monetario	11. Por el buen desempeño de los colaboradores, hay a estímulos (monetario o no monetario), para el colaborador o colaboradores	
		Ascenso	12. Por el buen desempeño de los colaboradores, son promovidos a algún cargo jerárquico	

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Desempeño Laboral.

Variables	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escalas y valores
Dependiente DESEMPEÑO LABORAL	Trabajo en equipo.	Logro de resultados	1. Trabajo en equipo para obtener mejores resultados	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo Totalmente de acuerdo
			2. Me involucro en el trabajo de la organización	
		Resolución de conflictos	3. Trabajo en equipo para beneficiar a los proveedores y/o clientes	
	Orientación al cliente.	Calidad de servicio	4. Considero eficiente la calidad de servicio brindado al proveedor y/o cliente	
			5. Fomento la participación para recoger la opinión sobre la calidad del servicio	
			6. Brindo al proveedor y/o cliente una atención rápida y eficiente	
			7. Atiendo respetuosa y diligentemente a los proveedores y/o clientes de los servicios de la organización	
		Eficiencia	8. Tengo presente que la satisfacción de los colaboradores en el trabajo depende de mí	
			9. Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo	
			10. Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral	
			11. Cumpló con las promesas realizadas al proveedor y/o cliente	
	Liderazgo	Proceso formativo	12. No justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención	
			13. Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la organización	
		Identidad del líder	14. Percibo favoritismos en mi área de trabajo o la organización	
			15. Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización	

			16. Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo
			17. Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la organización
	Flexibilidad.	Innovación	18. Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados de la organización
			19. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar
	Organización	Cultura e identidad organizacional	20. Cumpló con mis horarios de trabajo
			21. Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo
			22. Cumpló con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados
			23. Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo
	Decisión	Resolución de persona	24. Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas
		Resolución del momento	25. Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo
26. Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo			
Resolución de proceso		27. Analizo los resultados cuando no son positivos. 28. Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente	
Resolución estructural	29. Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo. 30. Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre gestión del talento humano

Señor (a) (ita), el objetivo del presente cuestionario es Identificar el nivel de Gestión del Talento Humano en los trabajadores.

Sexo: _____ Edad: _____ ¿Ocupa un cargo directivo? Si () No ()

Nivel de estudios:

- Secundaria ()
- Superior Técnico ()
- Superior Universitario – Licenciatura ()
- Superior Universitario – Maestría ()

Le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente, donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Criterios para responder el cuestionario

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión: Incorporación.		1	2	3	4	5
1	Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud, son seleccionados de acuerdo a la necesidad de la institución					
2	Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud cuentan con el perfil necesario para la función que desempeñan					
3	La distribución de los colaboradores se realiza en función al Cuadro de Asignación de Personal (CAP)					
Dimensión: Capacitación.		1	2	3	4	5
4	La capacitación de los colaboradores se realiza según las necesidades del colaborador					
5	En la capacitación de los colaboradores se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios. (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)					
6	Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones					
Dimensión: Evaluación del desempeño.		1	2	3	4	5
7	La evaluación se realiza por colaboradores calificados, con un criterio motivador para el colaborador					
8	La evaluación del desempeño se realiza a todos los colaboradores del establecimiento					
9	Los resultados de la evaluación de los colaboradores son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones					
Dimensión: Incentivos.		1	2	3	4	5
10	Por el buen desempeño de los colaboradores, se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad					
11	Por el buen desempeño de los colaboradores, hay a estímulos (monetario o no monetario), para el colaborador o colaboradores					
12	Por el buen desempeño de los colaboradores, son promovidos a algún cargo jerárquico					

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Señor (a) (ita), el objetivo del presente cuestionario es Identificar el nivel del Desempeño Laboral en los trabajadores, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

Criterios para responder el cuestionario

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión: Trabajo en equipo.		1	2	3	4	5
1	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
2	Me involucro en el trabajo de la organización					
3	Trabajo en equipo para beneficiar a los proveedores y/o clientes					
Dimensión: Orientación al cliente.		1	2	3	4	5
4	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al proveedor y/o cliente					
5	Fomento la participación para recoger la opinión sobre la calidad del servicio					
6	Brindo al proveedor y/o cliente una atención rápida y eficiente					
7	Atiendo respetuosa y diligentemente a los proveedores y/o clientes de los servicios de la organización					
8	Tengo presente que la satisfacción de los operadores en el trabajo depende de mí					
9	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo					
10	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral					
11	Cumplo con las promesas realizadas al proveedor y/o cliente					
12	No justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención					
Dimensión: Liderazgo.		1	2	3	4	5
13	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la organización					
14	Percibo favoritismos en mi área de trabajo o la organización					
15	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización					
16	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo					
17	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la organización					
Dimensión: Flexibilidad.		1	2	3	4	5
18	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados de la organización					
19	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar					
Dimensión: Organización.		1	2	3	4	5
20	Cumplo con mis horarios de trabajo					
21	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo					

22	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados					
23	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo					
Dimensión: Decisión.		1	2	3	4	5
24	Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas					
25	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo					
26	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo					
27	Analizo los resultados cuando no son positivos					
28	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente					
29	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo					
30	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo					

Anexo 4. Validación de instrumentos de medición

p



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
“Universidad de los Talentos”

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a).....

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo (a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 303 de la sede de 28 de Julio; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es:

.....
.....

.....y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.

El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Bachiller.....
DNI.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 1: Gestión del Talento Humano. Para Chiavenato (2009) Proceso o acción emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de las personas, dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escalas y valores
Incorporación.	Criterios de selección	1. Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud, son seleccionados de acuerdo a la necesidades de la institución	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Establecimiento de perfiles	2. Los colaboradores que se encuentran en el establecimientos de salud cuentan con el perfil necesario para la función que desempeñan	
	Integración del CAP	3. La distribución de los colaboradores se realiza en función al Cuadro de Asignación de Personal (CAP)	
Capacitación.	Calidad de la capacitación	4. La capacitación de los colaboradores se realiza según las necesidades del colaborador	
		5. En la capacitación de los colaboradores se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios. (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)	
	Utilización óptima de los resultados	6. Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones	
Evaluación del desempeño	Calidad en la evaluación	7. La evaluación se realiza por colaboradores calificados, con un criterio motivador para el colaborador	
		8. La evaluación del desempeño se realiza a todos los colaboradores del establecimiento	
	Análisis de resultados	9. Los resultados de la evaluación de los colaboradores son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones	
Incentivos	Reconocimiento	10. Por el buen desempeño de los colaboradores , se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	
	Estímulo monetario	11. Por el buen desempeño de los colaboradores , hay a estímulos (monetario o no monetario), para el colaborador o colaboradores	
	Ascenso	12. Por el buen desempeño de los colaboradores , son promovidos a algún cargo jerárquico	

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Desempeño Laboral. Para Chiavenato (2011) Es la eficacia del colaborador que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escalas y valores
Trabajo en equipo.	Involucramiento	1. Trabajo en equipo para obtener mejores resultados	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo Totalmente de acuerdo
		2. Me involucro en el trabajo de la organización	
	Obtención de resultados	3. Trabajo en equipo para beneficiar a los proveedores y/o clientes	
Orientación al cliente.	Obtención de beneficios	4. Considero eficiente la calidad de servicio brindado al proveedor y/o cliente	
		5. Fomento la participación para recoger la opinión sobre la calidad del servicio	
	Calidad de servicio	6. Brindo al proveedor y/o cliente una atención rápida y eficiente	
		7. Atiendo respetuosa y diligentemente a los proveedores y/o clientes de los servicios de la organización	
		8. Tengo presente que la satisfacción de los colaboradores en el trabajo depende de mí	
	Eficiencia	9. Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo	
		10. Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral	
	Compromiso personal	11. Cumpló con las promesas realizadas al proveedor y/o cliente	
		12. No justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención	
	Liderazgo	Cumplimiento de objetivos	
Prevención de conflictos		14. Percibo favoritismos en mi área de trabajo o la organización	
Identidad		15. Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización	
		16. Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo	
Comunicación de resultados		17. Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la organización	

Flexibilidad.	Compromiso a los objetivos	18. Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados de la organización
	Capacidad de mejora	19. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar
Organización	Responsabilidad	20. Cumpló con mis horarios de trabajo
	Valoración del ambiente y materiales	21. Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo
	Autoevaluación	22. Cumpló con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados
		23. Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo
Decisión	Identidad	24. Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas
	Seguridad	25. Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo
	Solución de problemas	26. Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo
	Análisis de resultados	27. Analizo los resultados cuando no son positivos. 28. Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente
	Solicitud de requerimientos	29. Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo. 30. Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO"



N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Incorporación								
1	Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud, son seleccionados de acuerdo a la necesidad de la institución	✓		✓		✓		
2	Los colaboradores que se encuentran en los establecimientos de salud cuentan con el perfil necesario para la función que desempeñan	✓		✓		✓		
3	La distribución de los colaboradores se realiza en función al Cuadro de Asignación de Personal (CAP)	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Capacitación								
4	La capacitación de los colaboradores se realiza según las necesidades del colaborador	✓		✓		✓		
5	En la capacitación de los colaboradores se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios. (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)	✓		✓		✓		
6	Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Evaluación del desempeño								
7	La evaluación se realiza por colaboradores calificados, con un criterio motivador para el colaborador	✓		✓		✓		
8	La evaluación del desempeño se realiza a todos los colaboradores del establecimiento	✓		✓		✓		
9	Los resultados de la evaluación de los colaboradores son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Incentivos								
10	Por el buen desempeño de los colaboradores, se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	✓		✓		✓		
11	Por el buen desempeño de los colaboradores, hay a estímulos (monetario o no monetario), para el colaborador	✓		✓		✓		
12	Por el buen desempeño de los colaboradores, son promovidos a algún cargo jerárquico	✓		✓		✓		
	Por el buen desempeño de los colaboradores, se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Mg. RAQUE GUEVARA ERNESTO DNI: 09085680

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

15 de 11 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL "DESEMPEÑO LABORAL"



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Trabajo en equipo								
1	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados	✓		✓		✓		
2	Me involucro en el trabajo de la organización	✓		✓		✓		
3	Trabajo en equipo para beneficiar a los proveedores y/o clientes	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Orientación al cliente								
4	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al proveedor y/o cliente	✓		✓		✓		
5	Fomento la participación para recoger la opinión sobre la calidad del servicio	✓		✓		✓		
6	Brindo al proveedor y/o cliente una atención rápida y eficiente	✓		✓		✓		
7	Atiendo respetuosa y diligentemente a los proveedores y/o clientes de los servicios de la organización	✓		✓		✓		
8	Tengo presente que la satisfacción de los colaboradores en el trabajo depende de mí	✓		✓		✓		
9	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral	✓		✓		✓		
11	Cumplo con las promesas realizadas al proveedor y/o cliente	✓		✓		✓		
12	No justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Liderazgo								
13	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
14	Percibo favoritismos en mi área de trabajo o la organización	✓		✓		✓		
15	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización	✓		✓		✓		

16	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo	✓		✓		✓	
17	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la organización	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Flexibilidad	SI	No	SI	No	SI	No
18	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados de la organización	✓		✓		✓	
19	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Organización	✓		✓		✓	
20	Cumplo con mis horarios de trabajo	✓		✓		✓	
21	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo	✓		✓		✓	
22	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados	✓		✓		✓	
23	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6: Decisión	SI	No	SI	No	SI	No
24	Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas	✓		✓		✓	
25	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo	✓		✓		✓	
26	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo	✓		✓		✓	
27	Analizo los resultados cuando no son positivos.	✓		✓		✓	
28	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente	✓		✓		✓	
29	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.	✓		✓		✓	
30	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Mg ACEGUEVARA EMNOSTO DNI: 09085080

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

15 de 11 del 2019.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
“Universidad de los Talentos”

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO"



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 1 : Incorporación							
1	Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud, son seleccionados de acuerdo a la necesidad de la institución	✓		✓		✓	
2	Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud cuentan con el perfil necesario para la función que desempeñan	✓		✓		✓	
3	La distribución de los colaboradores se realiza en función al Cuadro de Asignación de Personal (CAP)	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Capacitación							
4	La capacitación de los colaboradores se realiza según las necesidades del colaborador	✓		✓		✓	
5	En la capacitación de los colaboradores se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios. (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)	✓		✓		✓	
6	Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Evaluación del desempeño							
7	La evaluación se realiza por colaboradores calificados, con un criterio motivador para el colaborador	✓		✓		✓	
8	La evaluación del desempeño se realiza a todos los colaboradores del establecimiento	✓		✓		✓	
9	Los resultados de la evaluación de los colaboradores son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Incentivos							
10	Por el buen desempeño de los colaboradores , se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	✓		✓		✓	
11	Por el buen desempeño de los colaboradores , hay a estímulos (monetario o no monetario), para el colaborador	✓		✓		✓	
12	Por el buen desempeño de los colaboradores , son promovidos a algún cargo jerárquico	✓		✓		✓	
	Por el buen desempeño de los colaboradores , se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: CHENOS SUSANO ROSA ESTHER DNI: 08212185
 Especialidad del validador: Psicóloga Organizacional
16 de 10 del 20..19

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL "DESEMPEÑO LABORAL"



N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1 : Trabajo en equipo							
1	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados	/		/		/		
2	Me involucro en el trabajo de la organización	/		/		/		
3	Trabajo en equipo para beneficiar a los proveedores y/o clientes	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Orientación al cliente	SI	No	SI	No	SI	No	
4	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al proveedor y/o cliente	/		/		/		
5	Fomento la participación para recoger la opinión sobre la calidad del servicio	/		/		/		
6	Brindo al proveedor y/o cliente una atención rápida y eficiente	/		/		/		
7	Atiendo respetuosa y diligentemente a los proveedores y/o clientes de los servicios de la organización	/		/		/		
8	Tengo presente que la satisfacción de los colaboradores en el trabajo depende de mí	/		/		/		
9	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo	/		/		/		
10	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral	/		/		/		
11	Cumplo con las promesas realizadas al proveedor y/o cliente	/		/		/		
12	No justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Liderazgo	SI	No	SI	No	SI	No	
13	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la organización	/		/		/		
14	Percibo favoritismos en mi área de trabajo o la organización	/		/		/		
15	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización	/		/		/		
16	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo	/		/		/		
17	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la organización	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4: Flexibilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
18	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados de la organización	/		/		/		
19	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar	/		/		/		
	DIMENSIÓN 5: Organización	/		/		/		
20	Cumplo con mis horarios de trabajo	/		/		/		
21	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo	/		/		/		

22	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados	/		/		/	
23	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo	/		/		/	
	DIMENSIÓN 8: Decisión	Si	No	Si	No	Si	No
24	Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas	/		/		/	
25	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo	/		/		/	
26	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo	/		/		/	
27	Analizo los resultados cuando no son positivos.	/		/		/	
28	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente	/		/		/	
29	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.	/		/		/	
30	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CHIRINOS SUSANO, ROSA ESTHER DNI: 08217185

Especialidad del validador: PSICOLOGA ORGANIZACIONAL 16 de 10 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
“Universidad de los Talentos”

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO"



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 1 : Incorporación							
1	Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud, son seleccionados de acuerdo a la necesidad de la institución	✓		✓		✓	
2	Los colaboradores que se encuentran en el establecimiento de salud cuentan con el perfil necesario para la función que desempeñan	✓		✓		✓	
3	La distribución de los colaboradores se realiza en función al Cuadro de Asignación de Personal (CAP)	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Capacitación							
4	La capacitación de los colaboradores se realiza según las necesidades del colaborador	✓		✓		✓	
5	En la capacitación de los colaboradores se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios. (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)	✓		✓		✓	
6	Se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Evaluación del desempeño							
7	La evaluación se realiza por colaboradores calificados, con un criterio motivador para el colaborador	✓		✓		✓	
8	La evaluación del desempeño se realiza a todos los colaboradores del establecimiento	✓		✓		✓	
9	Los resultados de la evaluación de los colaboradores son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Incentivos							
10	Por el buen desempeño de los colaboradores , se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	✓		✓		✓	
11	Por el buen desempeño de los colaboradores , hay a estímulos (monetario o no monetario), para el colaborador	✓		✓		✓	
12	Por el buen desempeño de los colaboradores , son promovidos a algún cargo jerárquico	✓		✓		✓	
	Por el buen desempeño de los colaboradores , se emite reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Perales Sanchez Maximiliano Odilo DNI: 10357529

Especialidad del validador: Educación (Doctor en Educación)

..15...de NoV...del 2019.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL "DESEMPEÑO LABORAL"



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Trabajo en equipo							
1	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados	✓		✓		✓		
2	Me involucro en el trabajo de la organización	✓		✓		✓		
3	Trabajo en equipo para beneficiar a los proveedores y/o clientes	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Orientación al cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al proveedor y/o cliente	✓		✓		✓		
5	Fomento la participación para recoger la opinión sobre la calidad del servicio	✓		✓		✓		
6	Brindo al proveedor y/o cliente una atención rápida y eficiente	✓		✓		✓		
7	Atiendo respetuosa y diligentemente a los proveedores y/o clientes de los servicios de la organización	✓		✓		✓		
8	Tengo presente que la satisfacción de los colaboradores en el trabajo depende de mí	✓		✓		✓		
9	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo	✓		✓		✓		
10	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral	✓		✓		✓		
11	Cumplo con las promesas realizadas al proveedor y/o cliente	✓		✓		✓		
12	No justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la organización	✓		✓		✓		
14	Percibo favoritismos en mi área de trabajo o la organización	✓		✓		✓		
15	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización	✓		✓		✓		
16	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo	✓		✓		✓		
17	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la organización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Flexibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados de la organización	✓		✓		✓		
19	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Cumplo con mis horarios de trabajo	✓		✓		✓		
21	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo	✓		✓		✓		

22	Cumpro con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados	✓		✓		✓	
23	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6: Decisión	Si	No	Si	No	Si	No
24	Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas	✓		✓		✓	
25	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo	✓		✓		✓	
26	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo	✓		✓		✓	
27	Analizo los resultados cuando no son positivos.	✓		✓		✓	
28	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente	✓		✓		✓	
29	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.	✓		✓		✓	
30	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Perales Sanchez Maximiliano Odilo DNI: 10357529

Especialidad del validador: Educación - Grado de Doctor Lima ¹⁵ de 17 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Var. Dim.	Var. Indep.: Gestión del Talento Humano												Var. Dep.: Desempeño Laboral																																
	D1			D2			D3			D4			Total	D1			D2						D3					D4			D5				D6					Total					
Nº	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	TALE	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	D22	D23	D24	D25	D26	D27	D28	D29	D30	DESE	
H38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	16	4	5	3	2	3	3	5	3	2	5	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	124
H39	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	37	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	109
H40	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	43	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	136	
H41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	97	
H42	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	44	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	118	
H43	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	47	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	124	
H44	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	1	34	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	113	
H45	4	3	2	4	4	3	3	5	2	4	4	3	41	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	118		
H46	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	110			
H47	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	42	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	136	
H48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	137	
H49	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	42	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	121	
H50	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	42	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	108		
H51	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	3	39	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	1	4	5	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	108		
H52	3	2	3	2	2	1	3	2	3	1	1	1	24	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	127		
H53	3	2	2	3	4	2	2	3	3	4	3	1	32	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	118	
H54	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	44	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	121
H55	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	27	4	4	3	4	4	4	4	3	2	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	116		
H56	5	5	4	4	3	4	4	3	3	2	1	2	40	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	5	5	5	3	3	130	
H57	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	48	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	128		
H58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
H59	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	130		
H60	2	3	1	4	3	3	1	4	3	4	2	2	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	125	
H61	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	42	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	110		
H62	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	46	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	111			
H63	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2	1	3	34	4	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	4	3	3	5	5	4	4	115			
H64	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	45	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	126			
H65	4	3	4	4	2	4	4	2	2	3	2	2	36	4	5	5	3	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	2	5	5	3	4	5	4	5	5	2	4	5	5	3	4	121		
H66	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	25	3	5	5	2	2	2	4	4	1	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	1	3	4	4	4	4	108			
H67	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	142		

Anexo 6. Propuesta de valor

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, por medio de encuestas, y observadas las tablas correspondientes, respecto al personal administrativo del Hospital San Juan Bautista de la ciudad de Huaral para detectar la falencias existentes en los aspectos de la gestión del talento humano, y específicamente en la capacitación y desarrollo del personal que afectan el desempeño laboral, se detectaron las necesidades reales de la institución por medio de un análisis minucioso de los instrumentos de diagnóstico aplicados. Es por esta razón que se propone realizar un Plan Anual de Capacitación al Hospital San Juan Bautista de Huaral, como herramienta de apoyo para el mejoramiento y desarrollo del talento humano de esta institución de salud.

Cabe mencionar que, para llegar a la presente propuesta, como ya ha sido mencionado en el párrafo anterior, fueron tomados los datos obtenidos de las encuestas aplicadas y resultados debidamente clasificados para su respectivo análisis. Conjuntamente, el Departamento de Recursos Humanos (Gestión del Talento Humano) deberá año tras año complementar el Plan Anual de Capacitación, modificándolo, adaptándolo y aplicando otras técnicas y nuevos instrumentos que le permita realizar un adecuado diagnóstico de las necesidades de capacitación y sobre el mismo emprender un nuevo Plan de Capacitación para el año siguiente; en definitiva, se recomienda atender las necesidades de capacitación y desarrollo del personal administrativo con fines de mejorar su desempeño y con una retroalimentación de los resultados obtenidos en su aplicación el año o periodo anterior.

Antes, es necesario nuevamente plasmar que la capacitación constituye un proceso fundamentalmente programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientada a reforzar e incrementar la formación y competencias de los servidores administrativos, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, toma de decisiones y resultados, como indicadores de la mejora de su rendimiento o desempeño.

Este importante instrumento de gestión servirá para que cada funcionario desarrolle, no sólo sus capacidades técnicas en el área de su especialización, sino también competencias en el campo de los valores, actitudes y el compromiso social.

De allí, sus proyecciones como una herramienta imprescindible para el mejoramiento continuo del desempeño personal y colectivo, posibilitando una mejor contribución del potencial humano en el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de la misión del hospital que, como institución de salud, se encuentra comprometida dentro de una nueva cultura institucional con el desarrollo integral y sostenible del país.

Esta propuesta es un aporte que busca enfrentar los grandes retos que demanda esta institución de salud, y el análisis, aplicación y evaluación oportuna a fin de alcanzar así los objetivos propuestos de mejorar la eficiencia del trabajo, estará bajo la responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos (Gestión del Talento Humano).

OBJETIVOS GENERALES:

Garantizar que el personal directivo, administrativo y trabajadores del Hospital San Juan Bautista de Huaral cuenten con las capacidades y habilidades necesarias para un óptimo desempeño laboral, desarrollando programas de capacitación que permitan incrementar el sentido de conocimiento y satisfacción en el desempeño de sus funciones, coadyuvando con ello al ofrecimiento de servicios de calidad y calidez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades de capacitación y formación existentes en el recurso humano administrativo del Hospital San Juan Bautista de Huaral.
- Mantener funcionarios administrativos capacitados, involucrados y motivados en cada uno de los procesos dentro del hospital.
- Proporcionar orientación y conocimientos relativos a la función que les toca desempeñar y lograr el cumplimiento eficiente de los objetivos funcionales del hospital.
- Apoyar al proceso de mejoramiento continuo y de calidad en el desempeño del trabajo, con el propósito de alcanzar la excelencia en la ejecución de las actividades directivas, técnicas y administrativas.

- Mejorar el comportamiento organizacional y las habilidades interpersonales, incrementando la actitud positiva, motivación y la efectividad dentro de una visión integral de la persona hacia el trabajo.
- Entregar a la ciudadanía como cliente externo servicios de salud con calidad y calidez, así como una mejora en la interrelación entre pares (otros trabajadores administrativos) como clientes internos.

CRONOGRAMA DE LOS TALLERES

De acuerdo a la priorización de las necesidades de capacitación que ha surgido en el diagnóstico, se han identificado temas de capacitación en las que se centrarán los esfuerzos institucionales, los mismos que se encuentran incluidos en el presente Plan de Capacitación son las siguientes:

- 1) Liderazgo y trabajo en equipo
- 2) Manejo de paquetes informáticos utilizados en el Hospital (Microsoft Word, Microsoft Excel, aplicativos institucionales)
- 3) Relaciones interpersonales.
- 4) Conocimiento de leyes y reglamentos
- 5) Servicio al cliente.
- 6) Estrés laboral.
- 7) Administración y manejo de documentos
- 8) Seguridad y Salud ocupacional / Manejo de desechos tóxicos

Todos los temas propuestos están orientados a producir cambios en los procesos de trabajo y cubren las necesidades que exige, principalmente, el personal administrativo del Hospital San Juan Bautista de Huaral, de acuerdo al diagnóstico puntual realizado. Todo el programa considera la capacitación como eje fundamental para que los funcionarios realicen sus labores con eficiencia y calidad.

HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE HUARAL

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL AÑO 2021

TALLERES	2021							
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Liderazgo y trabajo en equipo	X							
Orientación hacia las metas	X							
Toma de decisiones	X							
Cualidades que complementan el carácter de un líder	X							
Manejo de crisis	X							
Paquetes informáticos		X						
Microsoft Word		X						
Microsoft Power Point		X						
Microsoft Excel intermedio		X						
Microsoft Excel avanzado		X						
Relaciones interpersonales			X					
Escucha y comunicación asertiva			X					
La personalidad y sus motivaciones			X					
Habilidades prácticas de la inteligencia emocional			X					
Las relaciones humanas y la inteligencia emocional			X					
Leyes y reglamentos internos				X				
Leyes que rigen la institución				X				
Reglamento interno del hospital				X				
Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional /Resoluciones y resoluciones referentes a la seguridad laboral: N°333, 323, 2393, 614				X				
Servicio al cliente					X			
Particularidades en el área de salud: calidad y					X			
Amenazas y debilidades para el servicio eficiente					X			
Los clientes internos y externos					X			
Importancia de iniciativa y creatividad en el					X			
Estrés laboral						X		
Reconociendo los síntomas del estrés						X		
El estrés en el mundo del trabajo						X		
Técnicas eficaces de relajación y calma						X		
Normas eficaces para prevención del estrés						X		
Administración y manejo de documentos							X	
Concepto y tipos de documentos							X	
Organización y conservación de archivos y documentos							X	
Servicios archivísticos							X	
Administración y manejo de archivos electrónicos							X	
Seguridad y salud ocupacional								X
Riesgos ocupacionales en el hospital								X
Manejo de desechos tóxicos								X
Factores de riesgos y planes de emergencia								X

PRESUPUESTO

Se reconoce, que para cada año la entidad hará constar dentro de su presupuesto la partida presupuestaria para el desarrollo de los programas y eventos de capacitación de los empleados y trabajadores, por lo que para el año 2016 se estima la siguiente cantidad:

DETALLE	COSTO
Seminario – Taller de Liderazgo y trabajo en equipo impartido por la Empresa Trance Formación	S/. 800.00
Taller de manejo de Paquetes Informáticos impartido por el Líder de TICS del Hospital	S/. 800.00
Seminario – Taller de Relaciones Interpersonales impartido por Empresa Trance Formación	S/. 800.00
Curso leyes y reglamentos internos Impartido por el líder del Departamento de asesoría jurídica	S/. 800.00
Seminario-taller de servicio al cliente Impartido por la SECAP	S/. 1500.00
Seminario-taller como combatir el estrés laboral Impartido por empresa Trance Formación	S/. 800.00
Taller de Administración y manejo de documentos impartido por Centro de Capacitación “Sudamericano”	S/. 1000.00
Seminario de Seguridad y Salud ocupacional impartido por el Líder del Departamento de Seguridad e higiene Industrial	S/. 800.00
Materiales e instrumentos (año)	S/. 1,500.00
Refrigerios (año)	S/. 2,000.00
TOTAL	S/. 10,800.00